Government of Canada / Gouvernement du Canada

GOVERNMENT ON-LINE

2003

Canada

Also available in alternative formats

Published by the Treasury Board of Canada Secretariat.
© Her Majesty the Queen in Right of Canada,
represented by the President of the Treasury Board, 2003
Catalogue Number: BT48-4/1-2003
ISBN: 0-662-67413-8
This publication is available at the following addresses: www.gol-ged.gc.ca and www.tbs-sct.gc.ca

Printed in Canada on recycled paper using vegetable-based ink.

June 2003

103-05378/

MESSAGE FROM THE PRESIDENT

Imagine a world where individuals and businesses can access all information, benefits, and permissions from all levels of government, and also fulfill their obligations, through a secure and integrated access point, using their choice of Internet, phone, in-person, mail or fax.

By having key information and services provided by all levels of government electronically integrated and paired with powerful analytic search and presentation tools, we can help Canadians make better decisions, faster and more efficiently.

The Government On-Line (GOL) initiative was launched with a view to meeting the growing service expectations of our citizens and businesses.

Canadians are among the world's keenest Internet users. Almost fifty percent of us expect to use the Internet or e-mail as the chief means of interacting with the government in the future.

Through the GOL initiative, our goal is to use information and communication technology to enhance Canadians' access to improved and integrated services, anytime, anywhere and in the official language of their choice – by 2005.

We are on the right track. For the third year in a row, an international consultancy has singled out Canada as the world leader in e-government. This is because we have seized the opportunities provided by the Internet to transform our services and the way we provide them to individuals and to businesses. It is a challenge we are up to achieving!

I am pleased to table *Government On-Line: 2003* – a report that highlights progress to date on GOL and service improvement, and points the way to 2005 and beyond.

Lucienne Robillard

Lucienne Robillard
President of the Treasury Board

TABLE OF CONTENTS:

INTRODUCTION 1
Internet Usage in Canada 2
The Government On-Line Initiative 3
This Report 4

CHAPTER ONE – MORE ACCESSIBLE GOVERNMENT 7
A Client-centred Approach 7
Integrated Information and Services 10
Navigation, Format, and Language of Web Sites 11
Equitable Access 12
Examples of Gateways and Portals 13
Services for Canadians 13
Services for International Clients 14
Services for Canadian Business 15

CHAPTER TWO – BETTER, MORE RESPONSIVE SERVICE 16
Current On-line Service Through the Government On-Line Initiative 17
Take-up 19
Client Satisfaction 20
Examples of On-line Services Completed in 2002 22
Services for Canadians 22
Services for Canadian Business 23

CHAPTER THREE – BUILDING TRUST AND CONFIDENCE IN ON-LINE SERVICE . . 24
Privacy 24
Security 25

CHAPTER FOUR – WHAT'S NEXT? 27
Examples of Services Organised According to Gateway and Portal 28
Services for Canadians 28
Services for Canadian Business 31

APPENDIX A – CENTRAL FUNDING FOR THE GOVERNMENT ON-LINE INITIATIVE 34
Approved Allocation of Central Funds by Component 34
Approved Allocation of Central Funds by Department/Agency and Component 34

APPENDIX B – GOVERNMENT ON-LINE SERVICES BY 2005 37

INTRODUCTION

The Internet is transforming the world in which we live. It is bringing information and services to us in our own homes, when we want them, and in ways that we could not have imagined twenty or thirty years ago.

This is as true for government as it is for the private sector. Every federal department and agency now has a web presence. They have put on-line a rich store of information as well as some very successful, high impact transactional services.

Yet we have just begun to tap into the potential of e-government. ***What if*** a parent could use the Internet to access the income support, training, day-care, and housing services provided by all levels of government? And could do so using an "intelligent engine" that would first assess his or her needs, and then provide information on relevant programs and services? And could apply on-line for the benefits to which he or she is entitled through a single form?

What if a researcher or a small, not-for-profit organisation could easily learn about all the assistance programs that the government offers through a single Web site? And could use the same basic on-line form to apply for each of these programs? And could re-use data from one application to the next?

What if it were possible to combine all the information the government has on a specific geographical location in order to provide a comprehensive picture, e.g., of land use, air and water quality, development status, weather patterns, flora and fauna? What if it were possible to do so in a way that not only benefits students and researchers, but also supports environmental protection, business investment, and emergency preparedness?

What if would-be entrepreneurs could register and apply on-line for the permits and licences they need from all levels of government using one form, with the information submitted automatically routed to the appropriate departments and agencies?

These are just a few of the future possibilities for which the Government On-Line (GOL) initiative is laying the foundation.

INTERNET USAGE IN CANADA:

Canadians and Canadian businesses are among the world's most enthusiastic Internet users. According to a 2002 survey, about seventy percent of Canadians report that they have recently used the Internet.[1] Almost half of all households have at least one member who regularly uses the Internet from home.[2] Similarly, almost all large businesses in Canada, and more than three-quarters of all small businesses, now use the Internet.[3]

Canadians strongly support putting government information and services on-line. More than eighty percent agree with the government's increasing use of information technology;[4] and ***seventy percent of Internet users think that it is important to put all government services on-line.***[5]

Almost fifty percent of Canadians expect that ***the Internet (or e-mail) will be their primary way of interacting with government in five years.***[6] About eighty percent would prefer to access related government services through a single Web site – a "one stop shop".[7]

At the same time, more than fifty percent of Canadians who use the Internet now use at least one other delivery channel – either a phone call, a visit to a government office, or a letter – to complete a transaction with government.[8] For example, they seek information on-line before meeting in person with a government employee.

[1] Ekos, *Rethinking the Information Highway: Delivering Services to Canadians* (2002).
[2] Statistics Canada, Household Internet Use Survey, *The Daily* (July 2002).
[3] Ekos, *Rethinking the Information Highway: e-Business in Canada, After the Bust* (2002).
[4] Ekos, *Rethinking the Information Highway: Delivering Services to Canadians* (2002).
[5] Ipsos-Reid, *On-Line Research for the Government On-Line Initiative* (2002).
[6] Ekos, *Rethinking the Information Highway: Delivering Services to Canadians* (2002).
[7] Malatest, *Clients Speak* (2002).
[8] Erin Research Inc., *Citizens First 3* (2003).

The GOL Advisory Panel is composed of representatives from the general public, the business and the high-technology sectors, the academic and educational sectors, and the voluntary sector. It provides advice and recommendations on a range of issues such as: the scope and reach of GOL; the priorities and timetable for electronic delivery of government services; how best to foster innovation, service improvement, and increased access through information technologies and electronic service delivery; and partnership opportunities as well as strategies for the joint delivery of services with other levels of government, the private sector, and non-profit organisations.

Advisory Panel: http://www.gol-ged.gc.ca/pnl-grp/index_e.asp

The Internet provides us with an opportunity to co-ordinate service delivery across the various channels. Recognising this, the GOL Advisory Panel (see box) has recommended that we develop an "integrated service delivery network". Such a network might use the Internet as a "common platform" to support service delivery; government employees would be able to use the Internet to offer the same level of service over the phone or in person that Canadians and businesses would otherwise receive in going on-line themselves. According to the Advisory Panel, this would support the Government of Canada's "economic and social agendas and ***meet the increasing demands and changing expectations of the public for programs, services, and information***".[1]

THE GOL INITIATIVE:

SOME FEEDBACK FROM THE GOL INTERNET USER FOCUS GROUP (FALL 2002):

"They (the Government of Canada) should provide all conceivable services that are amenable to on-line presentation."

"I want them to provide anything that can reduce long-term operating costs of the government while providing the public with better service and access."

"I expect them to provide all forms on-line and allow us to e-mail them in as we do with our taxes."

"All programs that require paperwork should be available on-line, as well as proposed government legislation."

"Voting on-line would be cool."

"I expect everything that they are already doing, plus more, without taking away the traditional forms of service."

One of the key goals of the GOL initiative is to increase satisfaction with government services by providing on-line access to the most commonly used federal services.

To increase satisfaction, on-line services should be easy to find and use. There should be "no wrong door" – Internet users should be able to find services regardless of whether they know which organisation is responsible for them. Where appropriate, related information and services should be "joined up" – they should be integrated so that Canadians and businesses can conduct multiple transactions in a single on-line visit. Services should also be "smart" – they should be redesigned for on-line delivery in order to make them more convenient and responsive to user needs.

[1] Government On-Line Advisory Panel, *Transforming Government to Serve Canadians Better* (2002).

To accomplish this, in addition to departmental investments, the Government of Canada is spending $880 million over six years (2000-05) to put the most commonly used services on-line, to develop Web sites offering single points of access to related services, and to establish the policies and infrastructure that will protect Internet users' privacy and security. (See Appendix A for a breakdown of the central funding for the GOL initiative.)

The United Nations describes Canada's capacity for e-government as "high", noting that "possibly more than any other country it has demonstrated...an intrinsic understanding of e-government's potential and reality".[10] According to the Bertlesmann Foundation, a European research group, Canada's approach "stands out" because it organises on-line information and services not according to administrative structures but, instead, according to client needs.[11] Accenture, an international consultancy, says that "Canada's fundamental e-government principles of clear vision, user involvement, good targets, and departmental and jurisdictional integration have served it well to this point"; and that Canada is the only country having "begun the move to the Service Transformation stage of e-government".[12] In 2003 Accenture rated Canada number one in the world for the third year in a row, largely because of its work on service transformation.

While these independent assessments of the GOL initiative illustrate that we have adopted the right approach, the true measure of success is whether Canadians increasingly use and are satisfied with on-line services.

THIS REPORT:

In the first annual report on the GOL initiative, *Government On-Line and Canadians: 2002* (http://www.gol-ged.gc.ca/rpt/gol-ged-rpt_e.asp), the Government of Canada committed to:

- ***make government more accessible, and serve all Canadians*** – ensure that services are easy to find and use, and offer a choice of format and language;
- ***make on-line service better and more responsive*** – expand electronic service delivery;
- ***build trust and confidence in transacting on-line*** – ensure privacy and security.

That report also described the progress made in 2001. The table below summarises the changes that have taken place since then – the progress made in 2002. The following chapters describe this progress in greater detail, and provide examples of what individual Canadians and businesses can expect to see in 2003 and beyond. Services profiled can be found on-line in one of two ways: through the Canada Site (www.canada.gc.ca), or through the electronic version of this report (http://www.gol-ged.gc.ca/index_e.asp).

[10] United Nations Division for Public Economics and Public Administration, *Benchmarking e-Government: A Global Perspective* (2002).
[11] Bertlesmann Foundation, *Balanced e-Government: Connecting Efficient Administration and Responsive Democracy* (2002).
[12] Accenture, *e-Government Leadership: Engaging the Customer* (2003).

COMMITMENT	2001	2002 (SUMMARY OF THIS REPORT)
MAKE GOVERNMENT MORE ACCESSIBLE	• On-going work to implement Common Look and Feel (CLF) standards making Web sites easy to use and navigate • Re-design and launch of the Canada Site	• User validation of the re-designed Canada Site, e.g., through focus group testing • Further improvements to the Canada Site, as well as to client-centred Gateways and subject/ audience portals • Launch of services integrated across federal departments and different levels of government • Implementation of CLF standards (December 31, 2002) • Improvements to public Internet access terminals – the assistive technology pilot
MAKE ON-LINE SERVICE BETTER AND MORE RESPONSIVE	• 9 services completely on-line • Completion of a series of pilot projects to encourage early on-line delivery of key federal services and to explore horizontal approaches to service delivery • A growing range of on-line information and services for Canadians, international clients, and businesses	• 31 services completely on-line • Significant increase in transactional and personalised information capability for Canadians, international clients, and businesses • An increase from sixty-one percent of Canadian Internet users who visited a Government of Canada Web site at least once in 2000 to seventy percent in 2002 • Significant increase in the take-up of high volume on-line services such as health, taxes, and employment • About a seven percent increase in overall satisfaction with federal services (since 1998); high satisfaction levels with the on-line channel

COMMITMENT	2001	2002 (SUMMARY OF THIS REPORT)
BUILD TRUST AND CONFIDENCE IN TRANSACTING ON-LINE	• On-going review of privacy standards and guidelines • Formation of consortium to design and build the "Secure Channel" – the hardware and software allowing departments and agencies to securely receive, store, and exchange electronic information; successful delivery of prototype	• Introduction of the Privacy Impact Assessment (PIA) policy, ensuring that privacy issues are addressed early and that services are put on-line only when they provide good privacy protection • Guidelines on the use of cookies, and on providing proper notice and obtaining informed consent with regard to the possible collection and use of personal information • Revision of the Government Security Policy • Provision of enhanced intrusion detection and managed firewall capabilities through the "Secure Channel" • On-going migration of departments and agencies to a new, government-wide Extranet • Introduction of an on-line authentication service known as *epass*

CHAPTER ONE
MORE ACCESSIBLE GOVERNMENT

The Government of Canada is improving access to on-line information and services. It is continuing: to develop a client-centred approach in organising these services; to ensure that federal Web sites are easy to navigate, and provide Internet users with a choice of language and format; and to ensure that there is equitable access to on-line government services. The following chapter discusses each of these issues in turn.

A CLIENT-CENTRED APPROACH:

We have made considerable progress in re-designing the Canada Site around client expectations and priorities (www.canada.gc.ca).

Using focus group research, on-line surveys, and e-mail from users, we restructured the Canada Site in 2001. It now includes ***three client-centred points of access***, or "Gateways", to information and services: Canadians, international clients, and Canadian businesses (see box). Within each of these Gateways, we have further grouped related services together according to subject (e.g., health care) or audience (e.g., seniors) "portals". (Examples of Gateways and portals can be found at the end of this chapter.)

According to recent statistics, on average more than 1,200,000 people visit the Canada Site per month; about 190,000 visit the Canadians Gateway, 140,000 visit the Non-Canadians Gateway, and 70,000 visit the Business Gateway per month.

Based on direct feedback, we know that Internet users like the overall design of the Canada Site, as well as our approach in organising information and services. At the same time, however, we continue to receive and implement suggestions for improvement.

Specifically, we recently increased the visibility of the three client-centred Gateways on the Canada Site (see illustration). We also added direct access to subject/ audience portals from the Canada Site, as well as a "Your MP" link under the "Government Contacts" section.

DID YOU KNOW...

...that the Canadians Gateway provides a single point of access to information and services that are relevant to Canadians in their everyday lives, e.g., jobs, taxes, health, history, and immigration?

...that the Non-Canadians Gateway provides a single point of access to information and services about doing business with, visiting, working, or studying in Canada?

...that the Business Gateway provides a single point of access to information and services needed over the entire lifecycle of a business, and includes links to the 10 services most requested by businesses?

The wireless portal is the "front door" for accessing wireless Government of Canada services. Users can access it from any web-enabled cell phone or personal digital assistant. The evolving approach is to provide access to services that are optimal for delivery via the wireless medium, rather than simply a wireless version of the Canada Site. At this point, only select services are available, e.g., contact information for MPs and border wait times; but their numbers are evolving and growing progressively.

The wireless portal prototype was reviewed as part of the qualitative research on client expectations and priorities done in November 2002. Overall, feedback from research participants was quite positive.

For instructions on how to use the wireless portal, go to: http://canada.gc.ca/mobile/wireless_e.html

"NO WRONG DOOR" TO ON-LINE INFORMATION ABOUT THE CANADA PENSION PLAN MEANS:

In 2002 we added an e-mail notification feature to the Canada Site, through which Internet users can receive updates when new links are added to their favourite sections on the Canada Site. We also introduced a wireless portal that provides access to select services in the format required by wireless web-enabled devices on a pilot basis (see box).

Internet users can create personalised versions of the Canada Site according to specific needs and interests – they can build a password-protected page of links to federal information and services. In 2002 we improved the quality of these customised pages for individuals using assistive technology.

Another important organisational feature of Gateways and subject/ audience portals is ensuring that there is ***"no wrong door" for Internet users***. Imagine, for example, a person who has just turned 65, and who now wants to know about his or her pension. Entering through the Canadians Gateway, this person can select either the "Financial Benefits" or the "Seniors" heading. In either case, he or she will find information on the Canada Pension Plan. The search engine on the Canada Site is a third way to find the same information. This person is successful regardless of where he or she begins – this is the "no wrong door" approach that we are developing.

INTEGRATED INFORMATION AND SERVICES:

The combination or integration of information and services can significantly increase benefits for Internet users. It can improve access by eliminating the need to know which organisations are responsible for delivering which services; it can also minimise the time and effort that users have to invest in order to receive them.

Internet users can find integrated services on a range of subject/ audience portals. For instance, using the Life Events Diagnostic on the "Seniors" portal, Canadians experiencing either the death of a parent or a life care transition can access key information and services. This tool asks users first to identify the province in which they live and then to answer a set of basic questions about their particular situation; from their responses, it produces a list of relevant information about the life event that is affecting them. Additional examples – the Business Start-up Assistant, the Seasonal Safety Issues site, and the Benefits Finder – can be found in the descriptions of Gateways and subject/ audience portals at the end of this chapter.

In a similar fashion, Government of Canada Publications On-line provides a single point of access to more than one hundred thousand free and priced government publications, including regular print documents, electronic products, and alternative formats such as Braille, large print, and audiocassettes. Canadians can search for specific publications, browse the on-line catalogue, and access recent releases. They can also obtain useful reference information for out-of-print publications. In 2003 Canadians will be able to view billing information, shipping status, and track orders; in the near future, they will also be able to pay on-line for the publications they purchase.

EXAMPLES OF FEDERAL-PROVINCIAL COOPERATION

Telehealth is the delivery of health care, through electronic means, at any distance. The Provincial-Federal TeleHealth Program began in order to learn how to build linkages between, and share resources among, First Nations communities and existing provincial and territorial networks. Partners include Health Canada, First Nations and Inuit Health Branch (FNIHB)/Alberta Region, Alberta we//net, Regional Health Authorities, and Alberta First Nations communities.

As a result of the initial implementation phase of the Provincial-Federal TeleHealth Program, Alberta has the largest aboriginal telehealth network in the world, and is the only Health Canada region to provide high-speed connectivity to all health centres/nursing stations. Telehealth programs have been deployed in 21 First Nation Communities, and bi-directional satellite access provides e-mail and Internet access to health care workers in 41 First Nation communities.

Another example of federal-provincial cooperation is the *Income Verification Project.* In recent years, Canadians have increasingly requested confirmation of income data from Canada Customs and Revenue Agency (CCRA) in order to validate their eligibility for income-tested programs administered by various provincial ministries and social service agencies. Traditional methods are cumbersome and time-consuming. A new, on-line process has been developed to make the information available immediately and securely to authorized offices of the provincial government, with the agreement of the individual, in a standard format that all agencies can easily process. As a result, Canadians will have shortened waiting times to receive benefits. About 20 partnerships of this type will be established by the end of 2003.

One of the unique features of this service is the breadth of partnership that is necessary to make it work. All federal institutions provide information on their individual publications for entry into a central publishing database, which Canadians can then access through a single Web site. As a result, they no longer need to know in advance the existence of a particular document, or which departmental program is the author – they can now "shop" for government publications as if they were in any other bookstore.

The pilot "Consultation Portal" helps Canadians learn about public consultations. It was launched in February 2003, and is accessible through the Canada Site. The portal groups information on various consultation activities across federal departments and agencies. Where possible, it also provides direct links to on-line consultations. Specific benefits of the portal include: enhanced public awareness of government consultation activities, increased opportunities for Canadians to participate in these consultations, and improved governmental capacity to engage Canadians. The results of this pilot will be evaluated in the Summer of 2003.

NAVIGATION, FORMAT, AND LANGUAGE OF WEB SITES:

We have implemented Common Look and Feel (CLF) standards that make it easy for Internet users to navigate from one federal Web site to another (http://www.cio-dpi.gc.ca/clf-upe/index_e.asp). Federal sites incorporate a common layout, fonts, graphic standards, and symbols. In this way, they provide consistent visual cues that facilitate their use.

ACCESS ON THE "PERSONS WITH DISABILITIES" PORTAL

This portal contains many features that improve access to content, including:

- Alternate page colours – Internet users can view the site in four different colour schemes to improve contrast;
- Multiple font sizes;
- "Skip navigation" – users relying primarily on their keyboards to navigate the site can go directly to predetermined locations (to the left menu bar or to the content);
- A "what's on this page?" feature – most pages on the site describe their content at the top to minimize the amount of searching that users have to do; and
- Highlighted links – links are activated when users drag their cursor over them.

CLF ensures ***equitable access to content*** on federal Web sites. In the first instance, this includes persons with disabilities who rely on assistive devices – e.g., text readers or voice recognition software – to access on-line services; it also includes individuals whose technology – e.g., older web browsers and slow connections, or digital cell phone displays and personal digital assistants – may otherwise limit what they can do through the Internet.

CLF also ensures that ***on-line information and services are available to Canadians in the official language of their choice.*** Federal Web sites incorporate a navigational button that allows Internet users to switch between French and English as they choose. Other features of these sites include bilingual domain names, welcome pages, server messages, and criteria for search engines.

EQUITABLE ACCESS: [redacted]

Some Canadians cannot afford to own computers. To ensure that they have access to on-line information and services, public Internet access terminals are available in Community Access Program (CAP) sites such as schools, community centres, and libraries across the country.

Currently, the Government of Canada is piloting an assistive technology, Web-4-All, in a number of CAP sites across the country so that persons with disabilities or literacy challenges can have better public access to services (see box).

Developed by the University of Toronto's Assistive Technology Resource Centre, Web-4-All's "smart card" technology helps users automatically configure public access terminals to meet their individual needs, such as having type faces enlarged or text read aloud. With the support of several private sector organisations, Web-4-All technology has been installed on 167 terminals in selected communities in every province and territory. The goal of the pilot is to install Web-4-All technology on 1000 terminals in selected communities by March 2004.

SERVICES FOR CANADIANS

PUBLIC SAFETY

This Web site provides a single point of access to public safety and security information such as Internet safety for kids, crime, the workplace, transportation, health, national security, and emergencies.

The focus is on Canadian families, children, and the general public. Key features include:

- Recalls, Advisories and Warnings – critical information on allergy alerts, food and product recalls, health and travel warnings, weather advisories, computer viruses;
- Seasonal Issues – integrated information from multiple federal organisations on topical issues throughout the year, e.g., holiday safety tips, winter safety tips, home safety and security;
- Public Safety Resources – important contact information for specific safety concerns; and a
- Monthly Feature Article, of which recent examples include bullying, severe winter weather, smoking, and travel safety.

There is also a Kids Safety feature bringing games, activities, and information together on-line for kids. It includes a virtual mascot – a beaver – to draw their attention and interest them in safety information. An on-line contest has just been held to name this mascot.

The Public Safety site's future plans include: a "My Safety" site that clients will be able to customise according to their needs, and that will allow them to participate in cross-Canada discussion groups on safety issues; as well as e-mail notifications when new information related to identified areas of interest is put on-line.

Web site improvements and modifications are based on ongoing feedback, focus group sessions, and a twice yearly on-line survey.

HEALTH

The Canada Health Portal (CHP) was launched in May 2002. In the first nine months of operation, the number of hits on the portal has increased 1000%.

The CHP is a single point of access to authoritative, reliable, and trusted Canadian health information. It is a collaborative effort involving stakeholders from all areas of health care. The CHP currently includes federal, provincial, and territorial ministries of health. Over time, it will integrate the contributions of non-profit health organisations, educational institutions, and professional associations.

The CHP focuses on groups within the Canadian population with distinct health issues and concerns. For each group, the links provide carefully chosen information that promotes wellness and improves quality of life:

- Children: prenatal information, advice for parents, and a "Just for Kids" site;
- Youth: targets adolescents, parents, and adults who work with youth;
- Seniors: information on safety precautions, home care, and palliative care;
- Women: covers the broad range of health issues affecting women and girls;
- Men: extensive coverage of health issues that affect men and boys;
- Veterans: information on special programs, benefits, and residential care; and
- Aboriginal peoples: health issues that affect Aboriginal peoples and their communities.

FINANCIAL BENEFITS

This Web site provides a single point of access to government financial benefit programs for Canadians; it includes links to more than 350 federal, provincial, and territorial programs and services. Benefit programs are organised according to life events such as unemployment, retirement, and learning, or according to client groups such as seniors, parents, and persons with disabilities. Examples of the types of programs that Canadians can find include: student loans, public pensions, employment programs, housing assistance, and social assistance.

The Financial Benefits site features a helpful Benefits Finder, which identifies the benefits for which Canadians might be eligible. This diagnostic tool asks users a set of basic questions about their life circumstances, while ensuring anonymity, and then produces a list of relevant benefit programs.

In 2002, the Financial Benefits site won a Government and Technology (GTEC) award in the area of Innovative Service Delivery to citizens and businesses, which recognised the site's success in focusing on the needs of Canadian citizens. As of March 2003, this Web site had received more than 500,000 visitors, demonstrating its popularity with Canadians.

This year, the Financial Benefits site will expand its scope with the addition of a selection of municipal benefits information. There are also plans to further personalise the site by enhancing and refining the Benefits Finder diagnostic tool.

SERVICES FOR INTERNATIONAL CLIENTS

GOING TO CANADA/ NEWCOMERS TO CANADA

This Web site provides a single point of access to information from many federal departments on education, visas, immigration, taxes, customs documentation, travel, language training, and much more. It portrays Canada as an attractive destination to conduct business, to study, to visit, or to live. The audience includes foreign students, immigrants, refugees, newcomers, visitors, and temporary workers. Future plans include personalisation and the development of interactive tools in order to maximise the benefits to clients.

The Going to Canada/ Newcomers to Canada site is one of the most frequently visited Government of Canada subject/ audience portals. It is an excellent example of the client-centred "no wrong door" approach, providing access to information both for new Canadians and for non-Canadians who are planning to come to Canada.

DOING BUSINESS WITH CANADA

The role of this Web site is to communicate why and how to do business with Canada – to promote doing business with Canada, and to help foreign companies to do so. It accomplishes this by providing them with a single point of access to pertinent Government of Canada services and information.

The Doing Business with Canada site includes an interactive tool that provides specific responses to frequently asked questions from foreign companies upon identification of their country, industry sector, and question. For questions related to buying from Canada, investing in Canada, and partnering with Canada in science and technology, the Web site provides Canadian Trade Commissioner Service contacts at embassies, consulates, and high commissions abroad. There is also a section entitled, "Why Do Business with Canada?", which promotes doing business with Canada. It has a brief introduction to each province and territory, as well as links for further information.

Since this Web site includes a wide range of information, trade staff can respond quickly to basic enquiries by simply referring people to the site. This allows staff to save time, and to focus on assisting businesses interested in buying from Canada, investing in Canada, or partnering with Canada in science and technology. Staff are enthusiastic about being able to use the Web site in this manner.

In 2003 the Doing Business with Canada site will continue to promote Canada as a "high-tech" country that has real business solutions for foreign companies. Specifically, it will continue to integrate the services of 10 federal departments, and will deliver these services through various interactive web tools. This will make it easier for foreign companies to find Canadian exporters, partners, associations, and events; and will streamline information and services for establishing a business in Canada and investing in Canada. The Web site will also introduce an informative and entertaining questionnaire through which international clients can test their knowledge about doing business with Canada.

SERVICES FOR CANADIAN BUSINESS

BusinessGateway.ca offers an invaluable single point of access to government business resources and business-related Web sites in Canada. It represents a collaboration across all Canadian government departments, provinces, and territories, and provides Canadians with the tools they need to start or to expand their business.

While this Gateway supports all Canadian businesses, its initial focus is on small and medium-sized enterprises, as well as individuals and entrepreneurs planning to start a company.

Information is accessible free-of-charge and is organised into high priority subjects that make sense to businesses, for example, "Business Start-up", which provides federal, provincial, and private sector information on how to start a new business by region. There are also useful tools such as the Buy vs. Lease Calculator, and U.S.-Canada border wait times.

CHAPTER TWO
BETTER, MORE RESPONSIVE SERVICE

As part of its Government On-Line (GOL) initiative, the Government of Canada has committed to making the most commonly used services available on-line by 2005 – the services that touch the lives of the greatest number of Canadians and businesses.

The GOL initiative includes over 130 services from 30 federal departments and agencies. Many of these services are actually a combination of multiple programs. For example, the Health Information and Knowledge Management service includes the Canadian Institutes for Health Research (CIHR), On-line Health Service Delivery, and a Secure Applications Portal. Similarly, the Transportation Licensing and Certification service covers Aircraft Registration and Leasing, Electronic Supply Chain, Flight Training and Aviation Education, and Publication components. (See Appendix B for a complete list of services and programs that will be on-line by 2005.)

Taken together, these on-line services will benefit many different groups of Canadians: from entrepreneurs to large business owners, children to seniors, youth to parents, job seekers to travellers, researchers to students, persons with disabilities to rural communities. They will be available when it is convenient for Internet users; they will save users time and money, and will simplify procedures; they will provide better and more complete information, which will lead, in turn, to more informed decision-making.

The following chapter looks at on-line services, take-up of these services, as well as satisfaction ratings.

CURRENT ON-LINE SERVICE THROUGH THE GOL INITIATIVE:

We have made substantial progress in putting information and transaction services on-line. All federal laws, regulations, and policies are available through the Internet, as is information about every important program. Similarly, all key forms are available on-line.

In 2001, 9 services were completely on-line. ***In 2002, this number increased to 31 – almost twenty-five percent of GOL services.*** (Examples can be found at the end of this chapter.)

ELECTRONIC DATA REPORTING

Statistics Canada conducts hundreds of household and business surveys each year, and continuously explores all opportunities to improve the data collection process. Recognizing the potential of electronic data reporting (EDR), the Agency began offering an electronic response option for some business surveys a number of years ago. More surveys now include an option to respond via the Internet. The initial focus is on high-frequency business and agriculture surveys. Fully transforming survey collections to include an on-line option will be influenced by a wide variety of factors, such as increasing interest in EDR among respondents, maintaining survey response quality, and managing costs. To complement increasing experience and expertise, Statistics Canada regularly conducts market research to better understand respondents' perceptions of EDR – their expectations as well as potential security concerns – and to guide survey adaptations. Using this combined knowledge and ongoing technological investments, the Agency plans to offer a secure yet simple EDR option to 13,000,000 Canadian households for the 2006 Census.

Almost all services are now at least partly on-line, and are continuing to become more sophisticated. In our first report on the GOL initiative, we identified a number of services for which departments and agencies had plans to develop an on-line delivery channel. Many of these services – e.g., Canada Pension Plan/ Old Age Security, Employment Insurance, Government of Canada Publications, Virtual Trade Commissioner, Record of Employment – are now available through the Internet.

For example, ***Canadians can now securely apply on-line for general Employment Insurance (EI) benefits*** (Appli-Web). They can also find information on eligibility criteria and how to complete an application. Appli-Web is an interactive software application designed for regular and special benefits. Thus far, more than four hundred thousand clients have applied on-line for EI benefits. According to surveys, clients are "very satisfied" with this service. More than eighty percent would recommend the Web site to someone else, and more than seventy percent who have applied on-line would do so again. Clients say they file on-line because doing so is more convenient, and they can avoid line-ups.

In 2003-04, existing kiosks will be converted into Citizens Access Web Stations, which Canadians will be able to use to apply on-line for EI. In 2003, the Interactive Fact-Finding tool will be enhanced to allow claimants to provide additional information on-line in support of claims, thus reducing their need to complete annexes and questionnaires or to provide additional information to government employees. Further, claimants will be able to obtain an estimate of their benefit rate, the effective date and duration of the claim, and the expected date of the first payment. By 2004, they will be able to complete and submit their bi-weekly reports on-line.

Canadians and Canadian businesses can find answers to their tax questions twenty-four hours a day using Canada Customs and Revenue Agency's (CCRA) innovative Interactive Information Service (IIS). The IIS ensures that all relevant facts are considered and provides not only answers to questions, but also references to detailed explanations. This year, for the first time, the IIS answered more than one hundred thousand questions in a single day.

Canadian businesses can file their tax returns through the Internet using services such as Corporation Internet Filing or GST/HST NETFILE. T4 Internet Filing provides three options for completing and transmitting T4 information returns on-line: a web form, a downloadable application, or CCRA-approved commercial software. Corporations can also submit on-line requests for certain financial and non-financial transactions to be processed on their account.

New businesses can register on-line for a Business Number, the GST/HST, payroll deductions, import/ export, and corporate income tax accounts. At the same time, they can register for provincial programs in New Brunswick, Nova Scotia, and Ontario.

By 2005, all everyday tax services for small and medium size enterprises will be available on-line in a secure format. A portal will also be available on the CCRA Web site to provide large businesses with an easy and direct way of accessing the information they need. In the future, "My Account", a feature through which Canadians can securely access information on their personal tax account or benefit entitlements, will be expanded to include businesses.

International clients who have applied for immigration to Canada, and their Canadian sponsors, can securely check the status of their applications on-line through e-Client Application Status (e-CAS). In 2003, this service will be extended to citizenship applications, and clients residing in Canada will be able to pay their fees on-line.

International clients also have access to a comprehensive range of information concerning immigration and citizenship programs and requirements, downloadable and fillable application forms and guides, information and links to Canadian missions world-wide that offer immigration services, and call centre numbers (for clients in Canada).

In addition, some services use ***sophisticated information technology, e.g., to facilitate border crossings for pre-approved, low-risk travellers.*** NEXUS is a joint Canadian-American customs and immigration program. Once approved in both Canada and the United States as low-risk travellers, NEXUS

members can enjoy a quicker and easier entry process when crossing the border – they can use dedicated lanes and may not be regularly subjected to customs and immigration questioning.

CANPASS-Air allows low-risk travellers to move quickly through customs inspections at major Canadian airports. Once approved, CANPASS-Air members can use a kiosk that captures an image of their eye; it recognises the iris of their eye as proof of their identity. Members can also pay duties or taxes on declared imported goods at these kiosks using a pre-authorised credit card. The Government of Canada began accepting applications for this program in January of this year. CANPASS-Air kiosks have opened at the Vancouver International Airport; kiosks will open later in 2003 at airports in Calgary, Edmonton, Halifax, Montreal, Ottawa, Toronto, and Winnipeg.

TAKE-UP:

Canada leads all other Western industrialised nations in the take-up of on-line government services.[13] Seventy percent of Canadian Internet users have visited a Government of Canada Web site at least once in the past year, an increase from sixty-one percent in 2000.[14]

Canadians are visiting government Web sites not just to get information on specific programs and services, although this continues to be important to them. ***More than half of the Internet users who visited a government site in 2002 did so to conduct a specific transaction.***[15] For example, they filled out applications on-line, sent e-mails, ordered publications or other materials, and made payments.

Health, taxes, and employment are some of the most popular on-line services. We described work in these areas in last year's report. Take-up has increased significantly since then; at the same time, we have expanded what Canadians can do on-line.

The Canadian Health Network (CHN) is a national, bilingual, web-based health information service. Its partners include Health Canada, national and provincial/ territorial non-profit organisations, universities, hospitals, and community organisations. CHN has links to more than thirteen thousand English and French health-related documents. In 2002 it averaged more than seventy thousand unique visitors per month, which represents a one hundred and twenty-five percent increase since 1999. Further, this number is continuing to grow; thus far in 2003, an average of eighty-six thousand Internet users have visited CHN per month.

For several years Canadians have been able to file their income tax returns electronically using CCRA-certified software (NETFILE), over the phone (TELEFILE), or via a third-party transmitter (EFILE). Last year they filed almost nine million tax returns electronically, about forty percent of all individual returns filed. According to a recent survey, Canadians are satisfied with the quality of this service; almost everyone who used NETFILE would do so again. The forecast is that this year ten million individual returns will be filed electronically.

[13] *The Economist* (January 2003).
[14] Erin Research Inc., *Citizens First 3* (2003).
[15] *Ibid.*.

Job Bank is the largest web-based network of job postings available to Canadians (see box). It provides access to over forty-six thousand jobs at any one time, with up to two thousand new jobs posted every day. Almost all Canadians looking at these postings do so on-line, and almost sixty percent of businesses post their job openings to the Job Bank electronically.

The Government of Canada is also using the Internet to hire employees. Last year it received more than eight hundred thousand applications for jobs with the federal government; eighty-three percent of these applications were submitted through the main federal recruitment site. This number is expected to increase to more than ninety percent by 2005. Further, almost all Post-Secondary Recruitment (PSR) and Federal Student Work Experience Program (FSWEP) candidates applied on-line in 2002.

CLIENT SATISFACTION:

While Canadians recognise that government has a more difficult role than private sector organisations – e.g., because it must balance the public interest against meeting individual needs – they nevertheless believe that government should provide higher quality service.[16]

A CLOSER LOOK AT ON-LINE EMPLOYMENT SERVICES...

The Government of Canada provides a comprehensive set of job services for Canadians and businesses on-line. Job Bank is the largest web-based network of job postings available to Canadians. It provides access to over 46,000 jobs at any one time, with up to 2,000 new jobs posted every day. Ninety-nine percent of Canadians looking at these postings do so on-line; in 2002, the Web site was visited more than 66,000,000 times.

Job Bank for Employers allows businesses to post their job openings electronically free of charge. When this service was launched, the prediction was that 10% of all job openings would be posted electronically; by December 2002, however, almost 60% of all openings were being posted electronically.

The Electronic Labour Exchange (ELE) is a way for job seekers and businesses to find one another. It is only available through the Internet. ELE uses electronic checklists to match work to people and people to work. Job seekers complete a quick and easy on-line checklist in order to advertise their skills. Businesses use these descriptions of skills, education, and experience to find someone who matches their job descriptions. Currently, 150,000 employers and job-seekers have registered to use ELE; at least one-quarter of registrants are able to find matches that may lead to employment.

According to the most recent *Citizens First* study (see box), Canadians rated their overall satisfaction with federal services in 2002 at sixty-four percent.[17] Their satisfaction with federal services has increased steadily since 1998. There is also evidence that Canadians' perceptions of service quality vary across delivery channels; for example, their satisfaction with on-line government services is sixty-eight percent, whereas their satisfaction with services available by phone is only fifty-six percent.[18]

[16] *Ibid.*.
[17] *Ibid.*.
[18] *Ibid.*.

In 1998, the Citizen-Centred Service Network (CCSN) published the landmark *Citizens First* report, which identified key drivers of service satisfaction and provided a baseline for comparative research on many public and private sector services. It also urged creation of "sustained capacity" to pioneer research on, and to promote, citizen-centred service delivery.

Based on this recommendation, the Institute for Citizen-Centred Service (ICCS) was created. This Institute provides a new, collaborative way of working with different levels of government to share knowledge about the best ways of putting citizens' needs and expectations first.

The ICCS is responsible for the Common Measurements Tool (CMT), which is available to organisations wanting to measure the quality of their services against a common standard. In support of this, the ICCS has built a database so that, on a confidential basis, users can compare their performance with that of other, like jurisdictions.

The ICCS has just produced the third *Citizens First* report, continuing the research begun in 1998 on the changing needs and priorities of citizens. The Government of Canada, nine provinces/ territories, and five municipalities sponsored this survey. The results are based on a weighted sample of 8,759 respondents, and are statistically representative of the Canadian population with respect to age, gender, and region.

ICCS/ *Citizens First* studies/ CMT:
http://www.iccs-isac.org

Asked to rate a government Web site with which they are familiar, ninety percent of Canadians say that it is at least as good as other sites; more than half say that it is better.[19] ***More than eighty percent who have used an on-line version of a government service would do so again.***[20] In addition, over fifty percent of Canadians who want to receive services through a different delivery channel would like to switch to the Internet or e-mail; this compares with only twenty-one percent who would like to switch to in person service, nineteen percent to the phone, and seven percent to the mail.[21]

An important part of our 2005 target is to improve the overall level of satisfaction with federal services by ten percent in comparison with what it was in 1998. As the *Citizens First* 3 study shows, electronic service delivery can raise overall satisfaction levels.[22] Canadians are telling us that they want on-line services that (i) are easy to find (accessible), (ii) provide complete information, (iii) are visually appealing, and (iv) enable them to obtain their desired outcome.[23] Their priorities for service improvement include employment insurance, customs and immigration border services, health information, taxes, and the Canada Pension Plan/ Old Age Security program.[24] We are using this feedback to develop high quality services that Canadians will like and will use.

[19] *Ibid.*.
[20] *Ibid.*.
[21] *Ibid.*.
[22] *Ibid.*.
[23] *Ibid.*.
[24] *Ibid.*.

EXAMPLES OF ON-LINE SERVICES COMPLETED IN 2002

SERVICES FOR CANADIANS

CONSUMER INFORMATION

CANADIAN CONSUMER INFORMATION GATEWAY

The Canadian Consumer Information Gateway is a partnership of more than 400 federal departments and agencies, provincial and territorial ministries, and non-governmental organisations. These groups have combined their efforts to provide the most comprehensive and reliable source of consumer information available anywhere in Canada. Topics range from health protection issues and product recalls to landlord/ tenant agreements; in addition, there are interactive financial calculators that help Canadians make decisions on credit cards, financial service charges, and borrowing strategies.

One of the new tools available on the Consumer Gateway is the "Complaint Courier", which helps Canadians to lodge complaints effectively. It gdides them through the complaint process, offering step-by-step advice beginning with a determination of the validity of the complaint, actually writing the complaint letter, and concluding with the delivery of the complaint directly to the appropriate agency.

CULTURE, HERITAGE, AND RECREATION

VIRTUAL MUSEUM OF CANADA

The Virtual Museum of Canada (VMC), administered by the Canadian Heritage Information Network (CHIN) as part of the Canadian Culture On-line Program, enables Canadians to access, in both official languages, the cultural treasures and resources of Canada's museums and galleries. Through CHIN, the Government of Canada invests in the creation of cutting edge on-line exhibitions developed by heritage organisations. In addition to these exhibitions, the VMC offers games, educational materials, more than 325,000 images and records of museum collections, as well as information about thousands of heritage attractions.

ECONOMY AND SOCIETY

STATISTICS

Established in 1994, Statistics Canada's central Internet site is a virtual library for all the data and information that it publishes electronically. The Web site is updated daily. Traffic has increased significantly each year to 10,000,000 visitors annually.

Electronic publishing from databases has enabled the Agency to introduce innovative presentations of statistics, including the use of mapping features accompanying the statistical profiles of more than 6,000 communities. The diversity of the information modules on the Web site reflects the wide variety of Canadian information users that it serves. As an example, the Internet has allowed Statistics Canada to extend its support to students and teachers: data packaged into formats for classroom or research use are available at no charge, together with lesson plans and other teaching materials; and students consistently make up over 25% of site visitors. Overall, the Agency's data, or links to its Web site, appear in more than two-thirds of the information portals on the Canada Site (see Chapter One).

BUSINESS START-UP

INCORPORATIONS

Businesses can use the Internet to incorporate under the *Canada Business Corporations Act*, make address and director changes, access and retrieve information products, and make payments in a secure manner. On-line applications to incorporate businesses are quicker than paper applications. They are also easier to process, and the resulting cost savings are passed on to clients in the form of lower fees.

In 2002, the Government of Canada introduced a joint on-line registration program in Newfoundland & Labrador, Nova Scotia, and Ontario. Businesses in these three provinces can now apply to register provincially at the same time that they incorporate federally. It also enables them to file their federal and provincial annual returns where applicable. The result is greater efficiency for businesses because now they only have to complete one set of on-line forms, not two as in the past. Recent statistics show that on average, over 70% of all eligible new incorporations are using this service to apply for provincial registration.

NEWLY UPGRADED AUTOMATED NAME SEARCH (NUANS) SYSTEM

A NUANS report is an electronic search of all registered business and trademark names, both federal and provincial, which determines whether or not a new business can use proposed names. The NUANS name search report is a statutory requirement in the registration of a business for the Government of Canada as well as most provinces.

Through a unique public-private sector partnership, the federal government offers an electronic name search program (NUANS) through the Search House Community or intermediaries. NUANS software, data files, and documentation belong to the federal government; the system is operated and maintained by private sector companies. Using NUANS, clients can browse the existing database of over 7,000,000 names, access weekly reports on trademarks, and find related goods and services.

In addition, the NUANS real-time system is now available through the Internet to Canadian businesses who are also incorporating federally. Through this integrated approach, businesses can obtain an electronic NUANS Name Search Report and electronically file their application to register their company with the federal government at the same place and time.

NUANS clients can generate a five page electronic NUANS Search Report listing the 50 most similar corporate and trademark names to the name they have proposed, directly on-line. This electronic system provides them with real and significant benefits. Using it, clients can generate reports of corporate names that are similar to the one that they are proposing in an average of one minute, rather than the two days that it takes using a search house. The cost is also significantly less.

CHAPTER THREE
BUILDING TRUST AND CONFIDENCE IN ON-LINE SERVICE

Canadians expect more from the Government of Canada than from the private sector in terms of protecting individual privacy on-line, and ensuring that transactions are secure. Their perceptions about how well the government is doing in these areas have a significant impact on the extent to which they use on-line services. The following chapter discusses privacy and security in turn.

PRIVACY:

We are committed to protecting Canadians' personal information in the delivery of services across all channels, including the Internet. This means ensuring that privacy issues are addressed early in the design of services, that Canadians have confidence in the Government of Canada's handling of personal information, and that departments and agencies consistently adhere to the *Privacy Act* in the delivery of services.

In order to achieve these goals, the Government of Canada recently introduced the Privacy Impact Assessment (PIA) policy (http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/ciopubs/pia-pefr/paip-pefr_e.asp). This policy requires departments and agencies to conduct assessments for any new or redesigned service that may raise privacy issues. They have to submit these assessments to the Office of the Privacy Commissioner before implementing the services in question, and publish summaries of assessment results on their Web sites.

PIA GOALS INCLUDE:

- Building trust and confidence with Canadians;
- Promoting awareness and understanding of privacy issues;
- Ensuring privacy protection is a key consideration in the initial framing of a project's objectives and activities;
- Identifying a clear accountability for privacy issues; and
- Providing decision-makers with the information necessary to make informed policy, system design, or procurement decisions.

Using privacy impact assessments, departments and agencies can ensure that privacy issues are addressed at an early stage, and that services are put on-line only when they provide good privacy protection. The Privacy Commissioner of Canada has praised this approach, saying,

> I am very pleased that the Government of Canada has demonstrated its commitment to the privacy rights of Canadians by agreeing to build in privacy solutions at the outset. The government has recognised that respect for citizens' privacy is critical to the success of all its programs and services, including the Government On-Line (GOL) initiative.[25]

In addition, the Government of Canada has issued guidelines for departments and agencies on the use of cookies – small text files placed on a visitor's computer by a Web site in order to remember certain pieces of information. These guidelines ensure that cookies are only used when necessary, that they collect minimal or no personal information, and that visitors have an option to access content on federal sites without the use of cookies (http://www.cio-dpi.gc.ca/pgol-pged/cookies-temoins/intro_e.asp). Notice and Consent guidelines have also been prepared to ensure that departments demonstrate their openness and accountability in the collection of any personal information, that Internet users are informed about what will be done with any personal information they provide, and that their consent is obtained to use this information.

SECURITY:

The Internet is shifting the way in which we approach security. The Government of Canada has revised the Government Security Policy, which includes IT security standards (http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/gospubs/TBM_12A/gsp-psg_e.asp). This policy calls on departments and agencies to meet baseline security requirements, and to engage in continuous and dynamic security risk management. It requires them to be able to detect, respond to, and recover from attacks that may take place against information systems and networks.

In our first report on the GOL initiative, we noted that a private-public sector consortium had been formed and had begun to build a common secure infrastructure for electronic service delivery. ***The goal of this project, known as the "Secure Channel" initiative, is to provide highly secure, responsive, and economical access to government services*** – to assure Canadians that the information they provide to us,

[25] George Radwanski, The Privacy Commissioner of Canada, *Privacy Commissioner Expresses Support for Government's New Privacy Policy* (news release, April 24, 2002).

and the transactions they conduct with us, are protected. The "Secure Channel" will identify and authenticate the Internet users to whom we provide services; it will also provide broadband network, directory, and secure messaging services.

In 2002 the "Secure Channel" incorporated enhanced Internet Protocol (IP) perimeter defence capabilities, including intrusion detection and managed firewalls. These services ensure that the "Secure Channel" is not compromised. In addition, departments and agencies began to migrate to a new, government-wide Extranet, which connects individual networks and facilitates access to common government applications as well as the Internet. The new Extranet makes it possible for federal employees to securely transmit electronic information and documents, and provides the foundation for a future secure network that could be used to communicate with other jurisdictions and third-party organisations.

Last year, we also introduced an authentication service known as *epass*. It provides the same level of confidence in an Internet environment that face-to-face contact, sealed envelopes, and official documents provide in a traditional one.

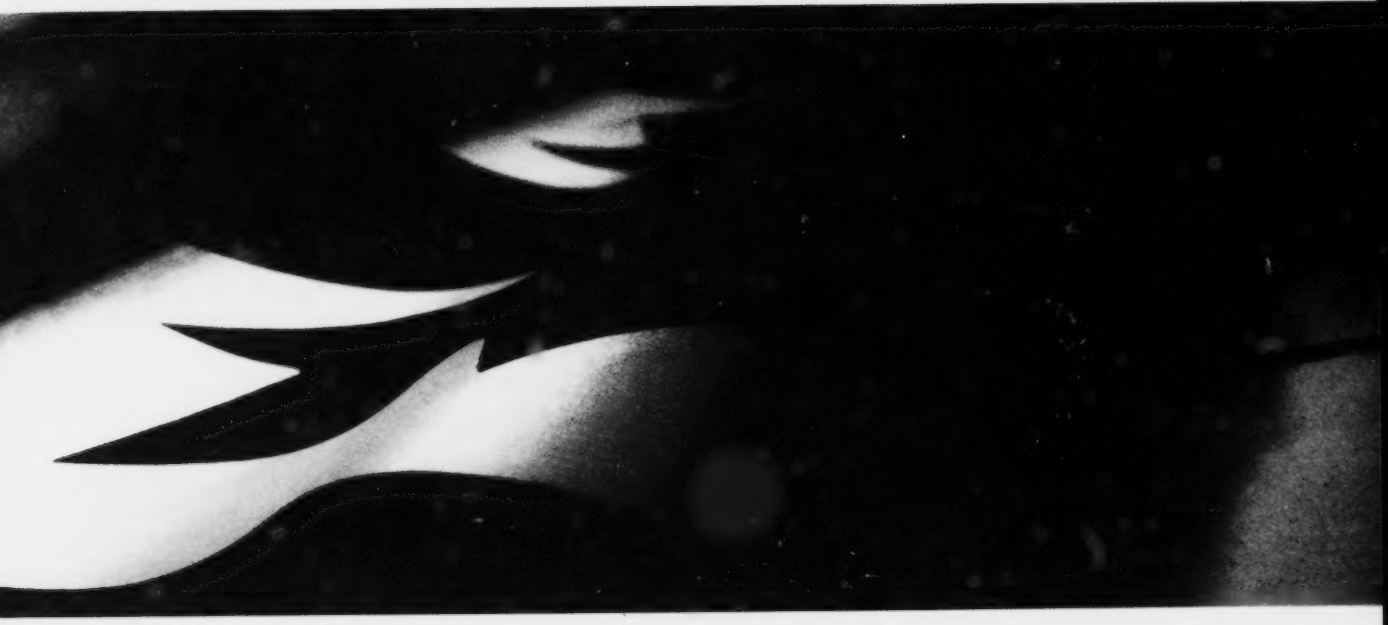
Epass allows departments and agencies to confirm that Internet users are who they say they are, and it assures users that they are dealing with the government organisation with whom they want to deal. Users can send personal information through the Internet, knowing that only the intended recipients will receive it. They can also electronically sign documents, thus making it unnecessary to go to an office to complete a transaction.

Currently, Canadians can use *epass* to securely check or change their home addresses, their mailing addresses, and their phone numbers on-line with Canada Customs and Revenue Agency. In 2003, we will expand the number of services for which Canadians and businesses can use *epass*, including on-line submission of records of employment to Human Resources Development Canada. We will also deliver a common e-payment service – a common on-line interface for credit card payments to the government that will be integrated with Receiver General of Canada systems.

HOW TO GET AN *EPASS*

1) Validate your identity using information that is known only to you and the department in question.
2) Choose a user ID and password.
3) Select and provide answers to predetermined questions that will enable you to regain access to your *epass* in the event that you forget your password.

CHAPTER FOUR
WHAT'S NEXT?



Over the next three years, the Government of Canada will continue to improve access to on-line services, further protect individual privacy, and complete the development of the "Secure Channel".

SOME BENEFITS SERVICES FOR WHICH WE ARE DEVELOPING ON-LINE DELIVERY BY 2005:

- Canada Pension Plan/ Old Age Security Program;
- Canada student loans;
- Disability pensions and health services for veterans;
- First Nations and Inuit transfer payments; and
- International development assistance programs.

By 2005, all commonly used services will be on-line. Information services will provide real-time data, portals for specific groups, extensive interactive features, and plain language documents. Transaction services will provide significant capability to conduct business with the government.

In doing this, the Government of Canada will continue to look for ways to reduce the need for multiple versions of similar tools – it will continue to look for opportunities to serve Canadians in more efficient and cost-effective ways. Examples of this include common Web sites such as Publications On-line and the Consultation Portal described in Chapter One, which provide information from departments and agencies through a single point of access. Other examples of ongoing projects range from common content management systems and common metadata training to common web metrics.

The longer-term challenge will be to integrate the various service delivery channels – the Internet, the phone, government offices, and the mail. As the GOL Advisory Panel notes, "Government On-Line is but a part of a much broader issue – the total transformation of how governments organise to provide services and information in the future both to the users of their services as well as for their own operations".[26]

Canadians increasingly rely on multiple delivery channels to receive government services. They want to be able to continue a transaction when they move across channels, and not to have to repeat every step from the beginning; they also want the information and level of service to be consistent from one channel to the next. The GOL initiative provides an excellent base for "whole of government", client-centred service delivery. It will be important to leverage this approach across all channels to ensure a seamless service experience.

EXAMPLES OF SERVICES ORGANISED ACCORDING TO GATEWAY AND PORTAL

The descriptions that follow are concrete examples of what Canadians and businesses can expect to see on-line in 2003 and beyond. They are organised according to the Gateways and subject/ audience portals described in Chapter One, which taken together serve as the platform for electronic service delivery.

SERVICES FOR CANADIANS

ABORIGINAL PEOPLES

INDIAN REGISTRY

The Indian Registry System (IRS) is the authoritative source of Registered Indian data and information for many federal departments. This system is being modernised to enable on-line access to, and the updating of, Registry information (e.g., adoption information, family trees, band names).

The Government of Canada has piloted an on-line IRS with selected aboriginal communities. In 2003, it will be possible for Aboriginal Canadians to register as Status Indians, renew their Certificates of Indian Status, and for some communities to report life events on-line.

Currently, less than 5% of system administrators directly update Indian Registry information electronically. The remaining 95% of the administrators have to provide updates manually, which are then sent to regional offices where

[26] Government On-Line Advisory Panel, *Transforming Government to Serve Canadians Better* (2002).

the data is inputted into the system. The new on-line IRS will eliminate this duplication of effort. It will also speed up the registration process, thus improving the access of First Nations people to services provided by the federal government, provincial/ territorial governments, and Canadian businesses, e.g., health care.

CONSUMER INFORMATION

CANADIAN CHARITIES

On-line electronic services are available for registered Canadian charities as well as Canadians who want information about these charities. These services include searchable on-line lists of all registered charities and a new Registered Charity Information Return. By 2005, all aspects of a charity's dealings with Canada Customs and Revenue Agency (CCRA) will be possible through electronic delivery.

CULTURE, HERITAGE, AND RECREATION

RECREATIONAL FISHING LICENSES

An on-line system is being piloted in the Spring of 2003 in British Columbia that allows recreational fishers to securely apply and remit a license fee for, as well as print a copy of, their own licenses for the 2003-04 fishing season.

The intention is to expand this service to the Atlantic region for the 2004-2005 fishing season. Other features such as reporting fish catch on-line and options for third-party service delivery are also being explored.

ENVIRONMENT, NATURAL RESOURCES, FISHERIES, AND AGRICULTURE

WEATHER INFORMATION

With over 250 million visits last year and increasing, the weather Web site is extremely popular. This site provides on-line access to real-time weather forecasts, animated radar imagery, weather warnings, and detailed information on various weather phenomena.

In 2002, a dedicated media site was successfully launched. This portal provides on-line access to weather data and information tailored to meet specific media requirements. It now serves over 450 media clients. A recent on-line user survey was used to determine future client needs and requirements.

In 2003, the suite of on-line weather services and products offered to users will be expanded, including improved radar imagery and the introduction of lightning images for users. In addition, access to real-time climate data will be introduced.

In the longer term, the Government of Canada will look to use "push" technology to directly deliver weather warnings to key clients or stakeholders, e.g., emergency measure organisations and officials, and first line emergency responders.

GEOCONNECTIONS

GeoConnections is helping to create a comprehensive infrastructure that will harmonise all of Canada's geospatial databases – e.g., topographic maps, air photos, satellite images, nautical and aeronautical charts, census and electoral areas, forestry, soil, marine and biodiversity inventories – and make them available through the Internet.

The GeoConnections Web site already contains data from a range of public and private sector organisations across the country. Specific products include on-line searchable and interactive maps, including the Atlas of Canada, satellite

images, as well as other data publications. The benefits are significant. Using on-line geospatial information, businesses can evaluate where is the best place to locate and to advertise, emergency services can chart the quickest routes to accidents, and students can learn more about Canada's physical, environmental, economic, and social issues.

FINANCIAL BENEFITS

CANADA PENSION PLAN/ OLD AGE SECURITY

Through the Income Security Programs' main Web site, Canadians can access in-depth information about the Canada Pension Plan (CPP) as well as the Old Age Security (OAS) program. Since June 2002, Canadians can use the Canadian Retirement Income Calculator to estimate their retirement income from public and private sources, and can learn about the retirement income system in Canada. They can also submit on-line requests to have a paper copy of their Statement of Contributions (summary of the annual pensionable earnings and contributions made during their working life) sent to their address on file.

Development is underway to provide Canadians with a broad range of on-line CPP- and OAS-related services by 2004. These services will include the ability: to view and print CPP contributory information (record of earnings data and associated benefit estimates); to change the frequency of the mailed-out Statement of Contributions; to view and modify some personal information contained in CPP and OAS records (e.g., mailing address, payment destination (mail or direct deposit), and telephone number); to view details about the CPP and OAS monthly benefit payments; and to view CPP and OAS tax information slips (also known as T4 slips), print a facsimile copy of these slips, and elect to no longer receive T4s by mail. Canadians will also be able to apply for CPP Retirement and OAS benefits using a simplified process. In addition, research and analysis will be conducted on the possibility of developing self-service options via the telephone.

JUSTICE AND THE LAW

LEGISLATIVE INFORMATION MANAGEMENT SYSTEM

The Department of Justice, in cooperation with the House of Commons and the Senate, and in consultation with the Privy Council Office, the Canada Gazette, and regulatory departments and agencies, is developing the Legislative Information Management System (LIMS) to implement a reliable and adaptable legislation drafting, web content management, and electronic publication system (bills, statutes, regulations).

The Department of Justice has recognised that the technology environment used to support legislative drafting is outdated. LIMS will improve the quality and delivery of legislative information, and save time and money; it will replace current information management processes, which are characterised by work-around technology and format incompatibilities, with a system that will deliver seamless and secure transfer and access to information.

In 2002, LIMS adapted an XML editor, a print engine, a content delivery component, and a consolidation system. The Department of Justice is currently piloting these solutions in the context of bills production. Later in 2003, LIMS will replace the current, outdated technology and processes for drafting government bills. At the same time, the Department will begin to pilot a new drafting and publishing environment for regulations using LIMS technology. Early in 2004, the Department will begin to provide the public with more accurate and timely access to consolidated statutes in either official language, or in bilingual format (weekly updates, rather than the current average of six months).

TAXES

"MY ACCOUNT" FOR INDIVIDUAL CANADIANS

Canada Customs and Revenue Agency (CCRA) is continuing to expand the number of tax services that it offers on-line. In 2003, CCRA added a "My Account" feature through which Canadians can securely access information on their personal tax account or benefit entitlements.

A phased-in approach will be used to add content to "My Account". Over time, clients will be able to: view and get account balances, statements of account and interest, contribution statements (RRSP, Home Buyers Plan, Lifelong Learning Plan), income and deduction statements, and status information concerning a return or refund. They will also be able to request return adjustments and time extensions, submit information, initiate direct deposit or make changes to it, and get the status of benefit payments (Child Tax Benefits, GST/HST credits).

SERVICES FOR CANADIAN BUSINESS

EXPORTING/ IMPORTING

CANADIAN TRADE COMMISSIONER SERVICE

The Virtual Trade Commissioner provides Canadian exporters with a password-protected Web page that contains market information and business leads matching their foreign markets and sectors of interest. Exporters can also submit on-line requests for services from Trade Commissioners serving their industry, and receive notifications of new information relating to their target markets as it becomes available. The plan is to expand the Virtual Trade Commissioner to include other federal departments and agencies, creating a single point of access to international business development services.

EXPORT/ IMPORT CONTROL SYSTEM

In 2003, a new web-based and electronic data interchange (EDI) system will be introduced to assist Canadian exporters and importers of controlled goods. This system will facilitate the exchange of data between the federal government and businesses, will enable access to on-line tools that identify permit requirements, and will allow on-line and EDI permit applications as well as inquiries about the status of these applications.

FINANCING

APPLICATIONS TO ATLANTIC INNOVATIONS FUND

The Government of Canada has piloted the use of on-line applications to the Atlantic Innovations Fund, which supports economic development and greater job opportunities in the Atlantic region. The expectation was that 5% of the total number of applicants would apply on-line the first time this option was available; in fact, more than 50% applied on-line.

In the next two years, this capacity to apply on-line for regional development funds in Atlantic Canada will be extended to include applications to the Business Development Program. Clients will also have the ability to submit invoices on-line for work that they have done on approved projects.

HUMAN RESOURCES MANAGEMENT

RECORD OF EMPLOYMENT

Record of Employment (ROE) is a key piece of information in determining eligibility for Employment Insurance benefits. Every year employers create and submit over 8,000,000 ROE forms. There are significant benefits in submitting these forms on-line. For example, it takes an average of 10-15 minutes to create a paper ROE form; in the same amount of time 300-450 ROE forms can be issued on-line.

The goal is to provide a fully automated and electronic process to gather ROE information from employers, thus reducing the paper burden for them. In 2002, the ROE-Web was piloted with 10 medium to large employers, producing high levels of client satisfaction. This on-line application is currently being enhanced with a solution that uses the "Secure Channel". In 2003, employers will be able to securely transmit ROE data through the Internet. A data solution is being developed for large payroll service providers that will enable automatic electronic transmission of ROE data.

In the longer term, Canada Customs and Revenue Agency and Human Resources Development Canada are exploring the potential for employers to send earnings and payroll information electronically to a single point of contact within the federal government.

REGULATIONS

CONSUMER BANKRUPTCIES

It is now possible for bankruptcy trustees to securely file the documents required for a consumer bankruptcy application on-line. This has improved the efficiency of processing bankruptcy applications. It now takes only a few minutes for the approval of an application, whereas before this service went on-line it took up to two days. The reduced waiting times provide more certainty, and thus peace of mind, to debtors and creditors alike. The Web site provides a basic glossary of terms addressing what bankruptcy means and who does what – key information for people trying to address their financial difficulties.

After only a few weeks, almost 15% of bankruptcy trustees had already registered to file bankruptcy applications on-line. The goal is to receive 25% of consumer administrations on-line by the end of the first year. During 2003, the types of bankruptcy applications that can be filed on-line will be expanded.

SPECTRUM INFORMATION TECHNOLOGIES AND TELECOMMUNICATIONS GATEWAY

The Spectrum Management Program ensures access to the radio spectrum by allocating and managing Canada's communication airwaves. Spectrum E-commerce E-services Delivery (SEED) is a multi-year project that will ensure Spectrum clients can interact electronically for all key activities. A recent survey indicated that 90% are eager to transact on-line.

The Spectrum Information Technologies and Telecommunications (SITT) Gateway provides access to spectrum information and key services in an integrated, easy to find manner. Specific services that are accessible from the SITT Gateway include Spectrum Direct and Spectrum Auctions. Spectrum Direct offers microwave service clients the capability to review their accounts and radio-communication licenses in detail, apply for new licenses, and pay invoices on-line. Close to 90% of these clients are now using this system for license applications. Spectrum Auctions allows clients to securely and confidentially bid on-line for radio spectrum licenses, when it is appropriate to rely on market forces for the selection of licensees.

In 2003 Spectrum Direct will add management tools allowing new clients to apply for accounts, and service providers to manage their clients' accounts and applications. Simplified on-line entry forms will expedite the submission of technical information for small radio systems, and an on-line cancellation feature will allow full modification of licensed systems. In addition, the SITT Gateway will be expanded to include a full-text search of spectrum management information, and will provide a personalised interface.

In the longer term, Spectrum Direct will provide a completely new database of information on radio installations for spectrum-licensed systems such as PCS and cellular services, as well as mechanisms for clients to manage this information. On-line license application forms and account browsing utilities will be expanded to cover the complete range of license types. As well, the SITT Gateway will include on-line discussion and consultation tools.

APPENDIX A
CENTRAL FUNDING FOR THE GOVERNMENT ON-LINE INITIATIVE

APPROVED ALLOCATION OF CENTRAL FUNDS BY COMPONENT (AS OF APRIL 2003):

$ THOUSANDS

	00/01	01/02	02/03	03/04	04/05	05/06	TOTAL
Common Secure Infrastructure	32,490	107,299	115,731	92,012	62,000	62,000	471,532
Gateways and Subject/ Audience Portals	5,341	23,945	16,400	19,600	15,000	15,000	95,286
On-line Service Delivery	8,672	89,216	48,235	86,062	15,000	15,000	262,185
Policies and Standards	5,063	3,934	13,000	13,000	8,000	8,000	50,997
TOTAL	**51,566**	**224,394**	**193,366**	**210,674**	**100,000**	**100,000**	**880,000**

APPROVED ALLOCATION OF CENTRAL FUNDS BY DEPARTMENT/ AGENCY AND COMPONENT (AS OF APRIL 2003):

$ THOUSANDS

	00/01	01/02	02/03	03/04	04/05	05/06	TOTAL
AGRICULTURE AND AGRI-FOOD CANADA							
• Gateways/ Portals		612	400				1,012
• On-line Service Delivery		4,327					4,327
CANADA CUSTOMS AND REVENUE AGENCY							
• On-line Service Delivery	3,345	15,330	14,829	14,802			48,306
• Business Case			200				200
CANADIAN ECONOMIC DEVELOPMENT AGENCY FOR QUEBEC REGIONS							
• On-line Service Delivery		25					25
CANADIAN HERITAGE							
• Gateways/ Portals		400	40				440
• On-line Service Delivery	90	2,081	200				2,371
CANADIAN INSTITUTES OF HEALTH RESEARCH							
• Gateways/ Portals		132					132
• On-line Service Delivery		220					220
CITIZENSHIP AND IMMIGRATION CANADA							
• Gateways/ Portals		1,155	400				1,555
• On-line Service Delivery	161	278	1,100				1,539
• Business Case			230				230

	00/01	01/02	02/03	03/04	04/05	05/06	TOTAL
COMMUNICATION CANADA							
• Gateways/ Portals			2,970				2,970
• On-line Service Delivery			1,000	1,000	100		2,100
ENVIRONMENT CANADA							
• Gateways/ Portals		1,000	20				1,020
FEDERAL COURT OF CANADA							
• On-line Service Delivery	50	150					200
FOREIGN AFFAIRS AND INTERNATIONAL TRADE							
• Gateways/ Portals	402	2,932	2,370				5,704
• On-line Service Delivery	29	2,603	900	4,000	5,100		12,632
HEALTH CANADA							
• Gateways/ Portals		1,672	500				2,172
• On-line Service Delivery	790	5,829	3,115	3,315	3,760		16,809
HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT CANADA							
• Gateways/ Portals	328	7,203	3,650				11,181
• On-line Service Delivery	1,551	24,991	15,000				41,542
INDIAN AND NORTHERN AFFAIRS CANADA							
• Gateways/ Portals			300				300
• On-line Service Delivery		3,300	1,763				5,063
• Business Case			200				200
INDUSTRY CANADA							
• Gateways/ Portals	782	2,007	2,800				5,589
• On-line Service Delivery	625	5,879					6,504
• Business Case			200				200
JUSTICE CANADA							
• Gateways/ Portals		660	65				725
• On-line Service Delivery		700	2,571	197			3,468
NATIONAL DEFENCE/ COMMUNICATIONS SECURITY ESTABLISHMENT							
• Common Secure Infrastructure	5,565	10,335	10,050	6,350			32,300
NATURAL RESOURCES CANADA							
• On-line Service Delivery		300					300
• Business Case			200				200

	00/01	01/02	02/03	03/04	04/05	05/06	TOTAL
PARKS CANADA							
• On-line Service Delivery		850					850
PUBLIC WORKS AND GOVERNMENT SERVICES CANADA							
• Common Secure Infrastructure	15,641	64,570	93,830	72,752			246,793
• Gateways/ Portals	3,622	3,600	1,200	1,600			10,022
• On-line Service Delivery	1,806	16,436	2,977	4,898	500		26,617
ROYAL CANADIAN MOUNTED POLICE							
• On-line Service Delivery	225	338					563
SOLICITOR GENERAL							
• Gateways/ Portals		200	15				215
• On-line Service Delivery		301					301
STATISTICS CANADA							
• Gateways/ Portals	55	554					609
• On-line Service Delivery		2,603	1,600	1,800	1,000	500	7,503
SUPREME COURT OF CANADA							
• On-line Service Delivery		375					375
TRANSPORT CANADA							
• On-line Service Delivery		300					300
TREASURY BOARD OF CANADA SECRETARIAT							
• Common Secure Infrastructure	11,284	32,394	11,851	8,500	8,500	8,500	81,029
• Gateways/ Portals			870				870
• Policies and Standards	5,063	3,934	13,000	13,000	8,000	8,000	50,997
VETERANS AFFAIRS							
• Gateways/ Portals	152	1,818	800				2,770
• On-line Service Delivery		2,000	1,750	1,750	1,750	1,750	9,000
• Business Case			400				400
FUNDS TO BE TRANSFERRED TO DEPARTMENTS/ AGENCIES FOR GOL COMPONENTS, UPON FINAL APPROVAL							
• Common Secure Infrastructure				4,410	53,500	53,500	111,410
• Gateways/ Portals				18,000	15,000	15,000	48,000
• On-line Service Delivery				54,300	2,790	12,750	69,840
TOTAL	**51,566**	**224,394**	**193,366**	**210,674**	**100,000**	**100,000**	**880,000**

APPENDIX B
GOVERNMENT ON-LINE SERVICES BY 2005

DEPARTMENT Service	Sub-component (if applicable)
AGRICULTURE AND AGRI-FOOD CANADA	
AgConnex	
Agri-food Trade	
Food Safety and Quality	
National Land and Water Information	
Science Research and Development	
ATLANTIC CANADA OPPORTUNITIES AGENCY	
Grants and Contributions Funding	
Information Sharing and Exchange	
CANADA CUSTOMS AND REVENUE AGENCY	
Business Tax	Business Registration
	Corporate Income Tax
	Excise and Other Levies
	GST/HST
	Information Services
	Other Information Returns
	Payroll Remitting and Filing
	Personalised Access
Charities	On-line Information Regarding Charities Program
	On-line Services for Charities and General Public Use
Customs	Commercial Customs
	Traveller/ Passenger Customs
Family and Individual Benefits	Child and Family Benefits
	Individual Identification Services
Individual Tax	Assessing and Filing Services
	Information Services
	Personalised Access
	Services for Non-residents
Redress Services	Fairness Requests
	Objection Requests
Rulings	GST/ HST Rulings
	Income Tax Rulings

DEPARTMENT Service	Sub-component (if applicable)
CANADIAN ECONOMIC DEVELOPMENT AGENCY FOR QUEBEC REGIONS	
Financial Programs	Non-profit Organisations
	Small and Medium Size Enterprises
Information Services	CEDQ. On-line
	Internet Site
CANADIAN CENTRE FOR MANAGEMENT DEVELOPMENT	
CampusDirect	
CANADIAN FOOD INSPECTION AGENCY	
Export Certification Service	Animal
	Dairy
	Fish
	Fresh Fruit and Vegetables
	Meat
	Plants
CANADIAN HERITAGE	
Canadian Heritage Information Network and Virtual Museum of Canada	
Cultural Participation and Engagement	Cultural Observatory
	Culture Canada Gateway
	Digital Commons
	Meeting Place
Grants and Contributions	Canadian Audio-visual Certification Office
	Multiculturalism program
	Official Languages
Canadian Culture	Canadian Conservation Institute Web Site
	Canadian Culture On-line Program
	Canadian Heritage Web Site
Parks Canada Reservation System	
Policy Legislation and Program Development	Canadian Heritage Consultation on the Web
	Government of Canada Consultation Portal
CANADIAN INTERNATIONAL DEVELOPMENT AGENCY	
Policy Development and Consultation	Electronic Consultation
	Knowledge Networks
Program Delivery	Collaborative Work Space
	Contracting
	Electronic Invoice
	Electronic Payment
	Electronic Proposal Submission

DEPARTMENT Service	Sub-component (if applicable)
Web-Based Program and Policy Information	Policy Frameworks Program Information and Priorities Project Information
CITIZENSHIP AND IMMIGRATION CANADA	
Integration of Newcomers into Canadian Society	Immigration Contribution Accountability Measurement System Immigration and Refugee Protection Act
Management of Access to Canada	
Protection of Refugees and Others in Need of Resettlement	
Selection of Immigrants and Visitors to Canada	e-Address Change e-CAS e-Payment e-Transactions Business Requirements Informational Services through the Going to Canada Cluster
COMMUNICATION CANADA	
Government of Canada Publications On-line	
ENVIRONMENT CANADA	
Information on Air Quality and Pollutants	National Pollutant Release Inventory The National Air Pollutant Surveillance
Regulations and Permits	Environmental Emergencies Plan Smart Cards
Water	
Weather Information	
FINANCE CANADA	
Budget Information	
Consultations Information	
Finance Legislation Information	
Other Information Updates	
Tariff Policy Information	
Tax Policy Information	
FISHERIES AND OCEANS CANADA	
Fisheries and Oceans Portal	
Licensing	National Recreational Fishing Licensing System On-line Payment for Commercial Fishing Licenses
Maritime Safety Information	AvaDepth National Notice to Mariners (NOTMAR) Notice to Shipping (Regional) Small Craft Harbours Tide and Water Level Predictions

DEPARTMENT Service	Sub-component (if applicable)
Understanding Canada's Waters and Aquatic Resources	The St. Lawrence Observatory Portal Ocean Programs Activity Tracking System, Integrated Watershed Information for the Lower Fraser Valley Streams, Marine Environmental Data Service Fisheries Statistics Renewable Resource Information Services
FOREIGN AFFAIRS AND INTERNATIONAL TRADE	
Assistance to Canadians Abroad	
Export/ Import Controls Systems	
Passport Services	
Public Diplomacy Services	
Virtual Trade Commissioner, Electronic Client Relationship Management	
HEALTH CANADA	
First Nations and Inuit Health	First Nations and Inuit Primary Care Electronic Health Record Provincial – Federal First Nations Telehealth Project
Health Information and Knowledge Management	Canadian Institutes for Health Research (CIHR) ResearchNet.ca On-line Health Service Delivery Secure Application Portal
Health Promotion	Canadian Health Network
Health Protection	National Dosimetry Services, Radiation Protection Bureau Network for Health Surveillance in Canada – CIPHS Network for Health Surveillance in Canada – PRODTOX Pest Management Regulatory Agency
HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT CANADA	
Canada Education Savings Grants (CESG)	CESG On-line Financial Post-secondary Calculator On-line Forms On-line Promoter Training
Canada Pension Plan (CPP)	Streamlined CPP Retirement Application My Pension Account – Apply, View and Update My Pension Account – Tax Slips My Pension Account – Contributions Benefits Calculator Upgrade Self-Service Options via the Telephone Other Streamlined CPP Benefit Applications
Canada Student Loans Program	Financial Planning Tools Learning Planning Tools Loan Application Tools Loan Management Tools Loan Planning Tools Loan Repayment Tools

DEPARTMENT Service	Sub-component (if applicable)
Employment Insurance Services for Individuals	Appli-Web
	Interdec
Employment Services	Electronic Labour Exchange
	Employment Services On-line Application Forms
	Foreign Worker Services
	Job Bank
	Job Bank for Employers
	National Labour Market Information Service
Federal Mediation and Conciliation Services	
Labour Transaction Services	Employment Equity Computerised Reporting System
	Employers' Annual Hazardous Occurrence Investigation Report
	Safety and Health Committee report
	Application for Merit Award
National Homelessness Initiative	
Old Age Security Pensions (OAS)	Streamlined OAS Benefits Application
	My Pension Account – Apply, View, and Update
	My Pension Account – Tax Slips
	Self-Service Options via the Telephone
Record of Employment on the Web	
Social Insurance Number	
INDIAN AND NORTHERN AFFAIRS CANADA	
Aboriginal Employment	
Environmental Management and Protection	
First Nations and Inuit Transfer Payments	
Indian Registration/ Certificate of Indian Status	
Land Management	
Northern Environmental Management and Protection	
Northern Natural Resource Management	
Northern Science and Technology and Circumpolar Liaison	
On-line Access to Corporate Information	
INDUSTRY CANADA	
Aboriginal Business Development Program	
Bankruptcy and Insolvency	
Business Intelligence Products – Strategis	Directories of Canadian Companies
	Information about Employment and Learning
	Information about Industry Sectors
	Information about Research, Technology, and Innovation
	Information about Trade and Investment
	Information on Business Support and Financing

DEPARTMENT Service	Sub-component (if applicable)
Canada Business Service Centres (CBSC)	Business Information System
	Business Start-up Assistant
	Interactive Business Planner
	National and Provincial CBSC Web Sites
	On-line Small Business Workshop
	Regulations Cluster
Canadian Intellectual Property Office	Copyrights
	Industrial Designs
	Information Products
	Patents
	Trademarks
Canadian Small Business Financing Act	
Competition Bureau	Advisory Opinion Requests for Acts
	CA Identification Numbers
	Competition Bureau Forms On-line
	Evidence Analysis and Litigation Support
	Fees and Service Standards
	Internet-based Complaint/ Enquiry Filing
	Labelling Assessment Tools
	Merger Feedback – Comment/ Enquiry Form
	Merger Pre-Notification/ Advanced Ruling Certification
	Misleading Advertising and Labelling Guidelines
	Notice to Dealers
Consumer Services	
Corporate Name Search – Newly Upgraded Automated Name Search (NUANS)	
Federal Economic Development Initiative in Northern Ontario (FedNor)	
Federal Incorporations	Pilot – Filings for Applications Under Provincial Programs
	British Columbia Partnership – Single Change of Business Address Initiative
	Filings Under the Canada Business Corporations Act
	Partnership – NUANS
Filings Under the Investment Canada Act	
Information Highway Applications	Canada On-line (e.g., Campus Worklink, LibraryNet, SchoolNet, CanConnect, Computers for Schools, SkillNet.ca)
	Canadian Content On-line (e.g., Digital Collections, Aboriginal Digital Collections, Francommunautés Virtuelles and SchoolNet Multimedia Learnware, Generation – CanConnect)
	Connecting Canadians to the World (e.g., Netcorp, Community Access Program, Volnet)
	Prime Minister's Awards, Information Technology Week
	Smart Communities

DEPARTMENT Service	Sub-component (if applicable)
Lobbyists Remote Registration System	
Measurement Canada	
Radiofrequency Spectrum Licensing and Certification	
Technology Partnerships Canada	
JUSTICE CANADA	
Canadian Firearms Program	On-line Application for Registration of Firearms On-line Application for Transfer of Firearms On-line Information Change for Licensed Individuals
Central Registry of Divorce Proceedings	
Family Orders and Agreements Enforcement Assistance	
Garnishment to Satisfy Debts	
Legislation Information Management System	
On-line Public Participation	
NATIONAL DEFENCE	
Canadian Forces (CF) Recruiting	
Communications	Military History and Heritage
Critical Infrastructure Protection	
Emergency Management	
Information Technology Security	
Materiel Acquisition and Support Information System	
NATURAL RESOURCES CANADA	
Scientific and Technical Data and Publications	Collect scientific data and report holdings Publish reports, maps, studies, papers, etc.
Access to NRCan's Information and Services	
Geographical Applications : maps, satellite images, surveys, etc.	Atlas Communities of Practice Geoconnections Access Geoconnections Framework Data Interdepartmental Web Mapping and Visualisation Initiative Mapping for the Visually Impaired Sustainable Communities Initiative
NRCan's Knowledge Products	Climate Change Safety and Security Sustainable Development

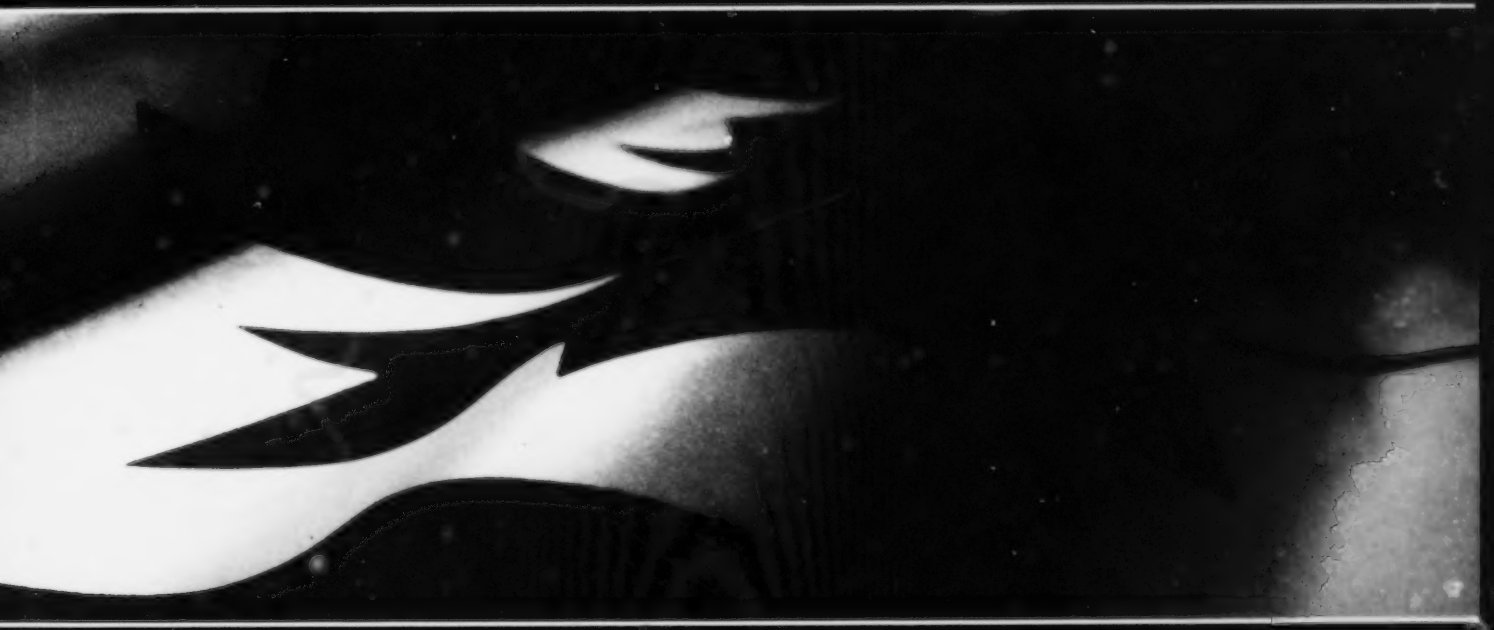
DEPARTMENT Service	Sub-component (if applicable)
PRIVY COUNCIL OFFICE	
Congratulatory Messages of the Prime Minister	
Prime Minister's Correspondence	
Web Site	
PUBLIC SERVICE COMMISSION OF CANADA	
Recruitment	Federal Student Work Experience Program
	General Recruitment
	Information Technology Recruitment
	Infotel
	Post-secondary Recruitment
	PSC Internet Site
	SOS Jobs
PUBLIC WORKS AND GOVERNMENT SERVICES CANADA	
Information and Communications Support	Consulting and Audit Canada Extranet
	Parliament Hill: A Treasure to Explore
	Web Content Management for Gateways and Clusters
Linguistic and Multicultural Services On-line	Electronic Service Delivery Initiative
	Termium
Procurement and Disposal	Canadian General Standards Board
	Contracts Canada's "Selling to Government Site"
	Controlled Goods Program
	Crown Assets Disposal Centres
	Government of Canada Marketplace
	Government Travel Portal
	On-line Industrial Security Services
Public Service Compensation	Pay Web Development
	Pensioner Self-service Web Functions
Real Property Services Delivery	Office Accommodation Services Reporting On-line
	Payment in Lieu of Taxes
	Real Estate On-line
	Real Property Portal
Receiver General	Central Financial Management Reporting System
	Common Departmental Financial System
	Electronic Payments
ROYAL CANADIAN MOUNTED POLICE	
Community, Contract and Aboriginal Policing	
Drug Enforcement and the Citizen	Delivering Education and Awareness for Life
Federal Policing	Reporting Economic Crime On-line
Immigration, Customs and Excise Support Services	

DEPARTMENT Service	Sub-component (if applicable)
National Police Services	Canadian Police College e-Learning
Resource and Information Management	
STATISTICS CANADA	
Collection	(i) The approximately 50 surveys comprising the multi-year Government On-Line (GOL) (ii) The balance of approximately 350 surveys administered by Statistics Canada for which an Electronic Data Reporting (EDR) option proves practical and appropriate
Communications and Dissemination	
Stakeholder Relationships	
TRANSPORT CANADA	
Transportation – Licensing, Permitting, Certification Services	Aircraft Registration and Leasing Electronic Supply Chain Flight Training and Aviation Education Integrated Publications Storefront
Transportation Awareness	Access to Travel Web Site Marine Services On-line Web Site
TREASURY BOARD OF CANADA SECRETARIAT	
Information on the Management of the Federal Government	Estimates On-line TBS Web Site Redesign
VETERANS AFFAIRS	
Canada Remembers	Community Engagement National and International Memorials Public Information and Research
Pensions and Allowances, and Health Care	Health Care Pensions and Allowance Cheques VA Benefits and Health Services On-line
WESTERN ECONOMIC DIVERSIFICATION CANADA	
Entrepreneurship	Business Training and Counselling Services e-Consulting e-Tools International Trade Personnel Program Small Business Pathfinding Loans Western Canadian Business Service Network

DEPARTMENT Service	Sub-component (if applicable)
Innovation	Canadian Innovation Centre
	e-Centre for Research Excellence
	Environmental Assessment Projects Database
	First Jobs in Science and Technology Program
	Western Diversification Program
	Western Economic Partnership Agreements
Sustainable Communities	Infrastructure Program
	Urban Development Agreements
	Western Economic Partnership Agreements

Gouvernement du Canada | Government of Canada

GOUVERNEMENT EN DIRECT



2003

Canada

Offert également en médias substituts

Publié par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
© Sa Majesté la Reine du chef du Canada,
représentée par la présidente du Conseil du Trésor, 2003
N° de catalogue : BT48-4/1-2003
ISBN : 0-662-67413-8
Cette publication est disponible à l'une ou l'autre des adresses suivantes : www.gol-ged.gc.ca et www.tbs-sct.gc.ca

Imprimé au Canada avec de l'encre végétale sur du papier recyclé.

Juin 2003

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

Imaginez un monde dans lequel les particuliers et les entreprises ont accès à l'information, aux prestations et aux autorisations de tous les ordres de gouvernement et peuvent également remplir leurs obligations, grâce à un même point d'accès protégé, et, selon leur choix, par Internet, par téléphone, en personne, par courrier ou par télécopieur.

En intégrant par voie électronique les renseignements et services clés de tous les ordres de gouvernement et en les assortissant de puissants outils de recherche analytique et de présentation, nous pouvons créer ce monde et ainsi aider les Canadiennes et les Canadiens à prendre des décisions plus éclairées, plus rapidement et plus efficacement.

C'est justement pour répondre aux attentes grandissantes de nos citoyens et entreprises, en matière de services, que nous avons lancé l'initiative Gouvernement en direct (GED).

Les citoyens canadiens comptent parmi les plus grands utilisateurs d'Internet au monde. Près de cinquante pour cent d'entre nous avons l'intention d'utiliser Internet ou le courrier électronique comme moyen principal pour communiquer avec le gouvernement dans les prochaines années.

Au moyen de l'initiative du GED, nous visons à utiliser les technologies de l'information et des communications pour accroître, d'ici 2005, l'accès des citoyens à des services améliorés et intégrés, en tout temps, n'importe où et dans la langue officielle de leur choix.

Nous sommes sur la bonne voie. Pour la troisième année consécutive, une société multinationale d'experts-conseils a proclamé le Canada leader mondial en matière de cybergouvernement. Cette cote nous a été attribuée parce que nous avons su saisir l'occasion que nous offre Internet pour transformer nos services et la façon dont nous les offrons à la population ainsi qu'aux entreprises canadiennes. Il s'agit d'un défi de taille que nous comptons continuer à relever.

J'ai le plaisir de déposer le rapport *Gouvernement en direct : 2003* qui souligne les progrès réalisés par le gouvernement du Canada en matière de GED et d'amélioration des services, et qui donne un aperçu des étapes qu'il nous reste à franchir d'ici 2005 et dans les années qui suivront.

La présidente du Conseil du Trésor,

Lucienne Robillard

Lucienne Robillard

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 1
Utilisation de l'Internet au Canada 2
L'initiative du Gouvernement en direct 3
Le présent rapport 4

PREMIER CHAPITRE – GOUVERNEMENT PLUS ACCESSIBLE 7
Approche axée sur les clients 7
Renseignements et services intégrés 10
Navigation, format et langue des sites Web 11
Accès équitable 12
Exemples de passerelles et de portails 13
Services pour les Canadiens 13
Services pour les clients internationaux 14
Services pour les entreprises canadiennes 15

DEUXIÈME CHAPITRE – MEILLEURS SERVICES MIEUX ADAPTÉS AUX BESOINS 16
Services en direct actuels de l'initiative du Gouvernement en direct 17
Adhésion 19
Satisfaction de la clientèle 20
Exemples de services en direct offerts en 2002 22
Services pour les Canadiens 22
Services pour les entreprises canadiennes 23

TROISIÈME CHAPITRE – INSTAURER LA CONFIANCE ENVERS LES SERVICES EN DIRECT 24
Confidentialité 24
Sécurité 25

QUATRIÈME CHAPITRE – LES PROCHAINES ÉTAPES 27
Exemples de services agencés par passerelles et par portails 28
Services pour les Canadiens 28
Services pour les entreprises canadiennes 31

ANNEXE A – FINANCEMENT CENTRAL DE L'INITIATIVE DU GOUVERNEMENT EN DIRECT 34
Affectation approuvée des fonds centraux, par composantes 34
Affectation approuvée des fonds centraux, par ministères, organismes et composantes 34

ANNEXE B – SERVICES DU GOUVERNEMENT EN DIRECT OFFERTS D'ICI 2005 .. 37

INTRODUCTION

L'Internet transforme le monde dans lequel nous vivons. Il nous permet de recevoir des renseignements et des services à domicile, au moment où nous le souhaitons et par des moyens que nous n'aurions pu imaginer il y a vingt ou trente ans.

Cela s'applique tant au gouvernement qu'au secteur privé. Tous les ministères et organismes fédéraux sont maintenant présents sur le Web et nous offrent en direct une mine de renseignements, de même que des services transactionnels qui connaissent un très grand succès et qui ont un impact important.

Malgré tout, nous ne faisons que commencer à profiter du potentiel du cybergouvernement. ***Et si*** un parent pouvait utiliser l'Internet pour recevoir un soutien du revenu, de la formation, des services de garderie et des services de logement qu'offrent tous les ordres de gouvernement? Et si, ce faisant, il utilisait un « moteur intelligent » qui évaluerait d'abord ses besoins, avant de lui fournir de l'information sur les programmes et services qui lui seraient utiles? Et s'il pouvait présenter une demande en direct pour recevoir les prestations auxquelles il a droit, simplement en remplissant un seul formulaire?

Et si un chercheur ou un petit organisme sans but lucratif pouvait facilement obtenir de l'information sur tous les programmes d'aide gouvernementaux, et ce, sur un seul site Web? Et si ce chercheur ou cet organisme pouvait utiliser le même formulaire électronique pour s'inscrire à chacun de ces programmes? Et s'il était possible de réutiliser les données de base d'un formulaire de demande à un autre?

Et s'il était possible de combiner tous les renseignements que le gouvernement possède sur un secteur géographique particulier afin de brosser un tableau complet (p. ex. utilisation du territoire, qualité de l'air et de l'eau, état du développement, conditions atmosphériques, flore et faune)? Et s'il était possible de le faire, non seulement d'une manière qui serait profitable aux étudiants et aux chercheurs, mais également de façon à appuyer la protection de l'environnement, les investissements des entreprises et la protection civile?

Et si les entrepreneurs éventuels pouvaient s'inscrire et faire la demande de tous les permis et licences dont ils ont besoin, quel que soit l'ordre de gouvernement, en n'utilisant qu'un seul formulaire électronique? Et si l'information pertinente était ensuite envoyée automatiquement aux ministères et organismes voulus?

Il ne s'agit là que de quelques-unes des possibilités d'avenir pour lesquelles l'initiative du Gouvernement en direct (GED) jette les bases.

UTILISATION DE L'INTERNET AU CANADA :

Les Canadiennes et les Canadiens, ainsi que les entreprises canadiennes, figurent parmi les internautes les plus enthousiastes au monde. Selon un sondage mené en 2002, environ 70 pour cent des Canadiennes et des Canadiens ont indiqué qu'ils avaient récemment utilisé l'Internet [1]. Tout près de la moitié des ménages comptent au moins un membre qui utilise régulièrement l'Internet à la maison [2]. Dans le même ordre d'idées, presque toutes les grandes entreprises au Canada, et plus des trois quarts de toutes les petites entreprises, utilisent maintenant l'Internet [3].

Les Canadiennes et les Canadiens appuient vigoureusement la prestation en direct des services et des renseignements gouvernementaux. Plus de 80 pour cent d'entre eux approuvent l'utilisation croissante que fait le gouvernement de la technologie de l'information [4], alors que ***70 pour cent des internautes sont d'avis qu'il est important d'offrir tous les services gouvernementaux en direct*** [5].

Près de 50 pour cent des Canadiennes et des Canadiens prévoient que ***l'Internet (ou le courriel) sera leur principal moyen d'interaction avec le gouvernement dans cinq ans*** [6]. Environ 80 pour cent d'entre eux préféreraient avoir accès aux services de même nature sur un seul site Web – un « guichet unique » [7].

En même temps, plus de 50 pour cent des internautes canadiens utilisent maintenant au moins un autre mode de prestation de services – qu'il s'agisse d'un appel téléphonique, d'une visite à un bureau du gouvernement ou d'une lettre – pour effectuer des transactions avec le gouvernement [8]. Par exemple, ils effectuent des recherches sur Internet avant de rencontrer un représentant du gouvernement.

[1] Ekos, *Rethinking the Information Highway: Delivering Services to Canadians* (2002).
[2] Statistique Canada, *Enquête sur l'utilisation d'Internet par les ménages, Le Quotidien* (2002).
[3] Ekos, *Rethinking the Information Highway: e-Business in Canada, After the Bust* (2002).
[4] Ekos, *Rethinking the Information Highway: Delivering Services to Canadians* (2002).
[5] Ipsos-Reid, *On-Line Research for the Government On-Line Initiative* (2002).
[6] Ekos, *Rethinking the Information Highway: Delivering Services to Canadians* (2002).
[7] Malatest, *Clients Speak* (2002).
[8] Erin Research Inc., *Les citoyens d'abord 3e éd.* (2003).

Le Groupe conseil sur le GED se compose de représentants du grand public, du milieu des affaires et du secteur de la technologie de pointe, du monde des universités et de l'éducation, et du secteur bénévole. Il fournit des avis et des recommandations sur une vaste gamme de sujets, y compris la portée de l'initiative du GED, les priorités et le calendrier de mise en ligne des services gouvernementaux, les mesures requises pour promouvoir l'innovation ainsi que pour favoriser l'amélioration du service et de l'accessibilité au moyen des technologies de l'information et du service électronique, de même que les possibilités et stratégies de partenariats avec d'autres ordres de gouvernement, le secteur privé et les organismes sans but lucratif en vue d'offrir conjointement des services.

Groupe conseil :
http://www.gol-ged.gc.ca/pnl-grp/index_f.asp

L'Internet nous permet de coordonner la prestation des services pour tous les modes utilisés. Conscient de ce fait, le Groupe conseil sur le GED *(voir l'encadré)* a recommandé la création d'un « réseau de prestation de services intégrés ». Ce réseau pourrait utiliser l'Internet comme « plate-forme commune » pour appuyer la prestation de services. Les représentants du gouvernement pourraient se servir de l'Internet pour offrir, au téléphone ou en personne, le même niveau de service que les Canadiennes et les Canadiens et les entreprises recevraient en naviguant eux-mêmes sur Internet. Le Groupe conseil sur le GED est d'avis que ce réseau viendrait appuyer les priorités du programme économique et social du gouvernement du Canada et ***« répondre aux demandes croissantes et aux nouvelles attentes du public à l'égard des programmes, des services et des renseignements. »***[1]

L'INITIATIVE DU GED :

QUELQUES COMMENTAIRES DU GROUPE DE DISCUSSION DES INTERNAUTES SUR LE GED (AUTOMNE 2002) :

« Il (le gouvernement du Canada) devrait fournir tous les services imaginables qui puissent être offerts en direct. »

« Je souhaite qu'il nous offre tous les services qui peuvent réduire les coûts de fonctionnement à long terme du gouvernement, tout en nous donnant un meilleur service et un meilleur accès. »

« J'attends du gouvernement qu'il offre tous les formulaires en direct et qu'il nous permette de les envoyer par courriel, tout comme nous le faisons pour notre déclaration de revenus. »

« Tous les programmes qui exigent des formalités administratives devraient être accessibles en direct, tout comme les mesures législatives proposées. »

« Il serait formidable de pouvoir voter sur Internet. »

« Je m'attends à tout ce qu'il fait déjà, et encore plus, sans éliminer les modes traditionnels de service. »

Un des principaux objectifs de l'initiative du GED consiste à accroître la satisfaction de la clientèle envers les services gouvernementaux en lui permettant d'avoir accès en direct aux services fédéraux les plus souvent utilisés.

Pour accroître la satisfaction de la clientèle, les services en direct devraient être faciles à trouver et à utiliser. Il ne devrait pas y avoir de « mauvaises portes » — les internautes devraient pouvoir trouver les services qu'ils cherchent sans être obligés de savoir quel organisme en est responsable. S'il y a lieu, les services et les renseignements de même nature devraient être « amalgamés », c'est-à-dire intégrés, de façon à ce que les Canadiennes et les Canadiens et les entreprises puissent effectuer de multiples transactions lors d'une seule visite en direct. Les services devraient également être « intelligents » — c'est-à-dire remaniés en fonction de la prestation en direct pour les rendre plus commodes et mieux adaptés aux besoins des utilisateurs.

[1] Groupe conseil sur le GED, *Transformer le gouvernement pour mieux servir les Canadiens* (2002).

Pour y arriver, outre les investissements ministériels, le gouvernement du Canada déboursera 880 millions de dollars sur une période de six ans (2000-2005) pour offrir en direct les services les plus souvent utilisés, pour développer des sites Web qui constituent un point d'accès unique aux services de même nature et pour élaborer les politiques et l'infrastructure nécessaires pour protéger la vie privée et la sécurité des utilisateurs. (Voir l'Annexe A pour la répartition du financement central consacré à l'initiative du GED.)

L'Organisation des Nations Unies qualifie la capacité de cybergouvernement du Canada de « supérieure » et fait remarquer que « peut-être plus que tout autre pays, (le Canada) a démontré… une compréhension intrinsèque du potentiel et de la réalité du cybergouvernement » *(traduction libre)* [10]. La fondation Bertlesmann, groupe de recherche européen, affirme que notre approche « se démarque » des autres parce que nous structurons l'information et les services en direct non pas suivant les structures administratives, mais plutôt en fonction des besoins de la clientèle [11]. Accenture, société d'experts-conseils multinationale, affirme que « les principes fondamentaux du Canada en matière de cybergouvernement, soit une vision claire, la participation des utilisateurs, de bons objectifs et l'intégration interministérielle et intergouvernementale, lui ont bien servi jusqu'ici » *(traduction libre)* et que le Canada est « le seul pays à avoir amorcé l'étape de la transformation des services dans le contexte du cybergouvernement » *(traduction libre)* [12]. En 2003, Accenture a classé le Canada au premier rang à l'échelle mondiale pour la troisième année consécutive, en grande partie en raison de ses activités en matière de transformation des services.

Ces évaluations indépendantes de l'initiative du GED montrent que nous avons adopté la bonne formule. Pour nous, cependant, la véritable mesure du succès, c'est de savoir si les Canadiennes et les Canadiens utilisent de plus en plus les services en direct et s'ils en sont satisfaits.

LE PRÉSENT RAPPORT :

Dans le premier rapport annuel sur l'initiative du GED, *Le Gouvernement en direct et les Canadiens : 2002* (http://www.gol-ged.gc.ca/rpt/gol-ged-rpt_f.asp), le gouvernement du Canada avait pris les engagements suivants :

- ***rendre le gouvernement plus accessible et servir tous les Canadiens*** – s'assurer que les services sont faciles à trouver et à utiliser et offrir le choix du format et de la langue;

- ***offrir en direct de meilleurs services mieux adaptés aux besoins*** – étendre la prestation des services électroniques;

- ***instaurer la confiance envers les transactions en direct*** – assurer la confidentialité et la sécurité.

Ce rapport faisait également état des progrès réalisés en 2001. Le tableau ci-après résume les changements qui ont été apportés depuis, soit les progrès que nous avons accomplis en 2002. Les chapitres qui suivent examinent plus en détail ces progrès et présentent des exemples de ce à quoi les Canadiennes et les Canadiens et les entreprises peuvent s'attendre à partir de 2003. On peut avoir accès en direct aux services mentionnés, soit en visitant le site du Canada (www.canada.gc.ca), soit en consultant la version électronique du présent rapport (http://www.gol-ged.gc.ca/index_f.asp).

[10] Division de l'économie publique et de l'administration publique des Nations Unies, *Benchmarking e-Government: A Global Perspective* (2002).
[11] Bertlesmann Foundation, *Balanced e-Government: Connecting Efficient Administration and Responsive Democracy* (2002).
[12] Accenture, *e-Government Leadership: Engaging the Customer* (2003).

ENGAGEMENT	2001	2002 (RÉSUMÉ DU PRÉSENT RAPPORT)
RENDRE LE GOUVERNEMENT PLUS ACCESSIBLE	• Poursuite des travaux de mise en œuvre de la Normalisation des sites Internet (NSI) pour rendre les sites Web faciles à utiliser et à naviguer	• Validation, par les utilisateurs, du site du Canada renouvelé, en recourant, entre autres, à des groupes de consultation
	• Renouvellement et lancement du site du Canada	• Améliorations supplémentaires au site du Canada, ainsi qu'aux passerelles axées sur les clients et aux portails agencés par sujets et auditoires
		• Lancement de services intégrés offerts par les ministères fédéraux et divers ordres de gouvernement
		• Mise en œuvre de la NSI (31 décembre 2002)
		• Améliorations apportées aux terminaux d'accès public à Internet — projet pilote lié à la technologie d'aide
OFFRIR EN DIRECT DE MEILLEURS SERVICES MIEUX ADAPTÉS AUX BESOINS	• Neuf services entièrement offerts en direct	• Trente et un services entièrement offerts en direct
	• Réalisation d'une série de projets pilotes pour favoriser la prestation en direct rapide de services fédéraux clés et pour explorer des formules de prestation horizontale de services	• Augmentation marquée de la capacité d'offrir des services transactionnels et des renseignements personnalisés aux Canadiennes et aux Canadiens, aux clients internationaux et aux entreprises
	• Mise en place d'une gamme croissante de services et d'information en direct à l'intention des Canadiennes et des Canadiens, des clients internationaux et des entreprises	• Augmentation, de 61 pour cent en 2000 à 70 pour cent en 2002, du nombre d'internautes canadiens ayant visité un site Web du gouvernement du Canada au moins une fois
		• Augmentation marquée de l'utilisation de services en direct à haut volume visant, entre autres, la santé, l'impôt et les taxes et l'emploi
		• Augmentation d'environ 7 pour cent du taux de satisfaction global à l'égard des services fédéraux (depuis 1998); taux de satisfaction élevés pour la prestation de services en direct

ENGAGEMENT	2001	2002 (RÉSUMÉ DU PRÉSENT RAPPORT)
INSTAURER LA CONFIANCE ENVERS LES TRANSACTIONS EN DIRECT	• Examen continu des normes et lignes directrices en matière de protection de la vie privée • Formation d'un consortium chargé de concevoir et de bâtir la « Voie de communication protégée » – le matériel et le logiciel informatiques nécessaires pour permettre aux ministères et aux organismes de recevoir, stocker et échanger des renseignements électroniques en toute sécurité; prototype livré avec succès	• Adoption de la *Politique sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP)*, qui permet de régler tôt les questions de confidentialité et de faire en sorte que les services ne soient offerts en direct que lorsqu'ils sont assortis d'une bonne protection de la vie privée • Lignes directrices sur l'utilisation des témoins et sur la nécessité de fournir des avis appropriés et d'obtenir le consentement éclairé des gens pour ce qui est de la collecte et de l'utilisation éventuelles de renseignements personnels • Révision de la *Politique gouvernementale en matière de sécurité* • Fonctions améliorées de détection des intrusions et de pare-feu gérés fournies par l'intermédiaire de la « Voie de communication protégée » • Poursuite de la transition des ministères et organismes à un nouvel extranet pangouvernemental • Mise en place d'un service d'authentification en direct appelé *epass (laissez-passer électronique)*

PREMIER CHAPITRE
GOUVERNEMENT PLUS ACCESSIBLE

Le gouvernement du Canada s'emploie à améliorer l'accès à l'information et aux services en direct. Il continue d'élaborer une approche axée sur les clients pour structurer ces services, pour veiller à ce que les sites Web fédéraux soient faciles à naviguer, tout en laissant aux internautes le choix de la langue et du format, et pour assurer un accès équitable aux services en direct du gouvernement. Le chapitre qui suit traite tour à tour de chacun de ces aspects.

APPROCHE AXÉE SUR LES CLIENTS :

Nous avons réalisé des progrès considérables en restructurant le site du Canada en fonction des attentes et des priorités des clients (www.canada.gc.ca).

À partir de recherches auprès de groupes de consultation, de sondages en direct et de courriels des utilisateurs, nous avons restructuré le site du Canada en 2001. Ce dernier offre maintenant ***trois points d'accès axés sur le client***, ou « passerelles », à l'information et aux services : Canadiens, clients internationaux et entreprises canadiennes *(voir l'encadré)*. À l'intérieur de chaque passerelle, nous avons groupé les services connexes en « portails » par sujets (p. ex. soins de santé) ou par auditoires (p. ex. ainés). (Des exemples de passerelles et de portails figurent à la fin du présent chapitre.)

Selon des statistiques récentes, en moyenne, plus de 1 200 000 personnes visitent le site du Canada chaque mois; environ 190 000 d'entre elles visitent la Passerelle des Canadiens, 140 000 la Passerelle des non-Canadiens et 70 000 la Passerelle des entreprises.

Les commentaires des internautes nous ont permis de constater qu'ils aiment la conception générale du site du Canada, de même que notre façon d'agencer l'information et les services. Du même coup, nous continuons cependant de recevoir des suggestions d'améliorations et de les mettre en œuvre.

Plus précisément, nous avons récemment accru la visibilité des trois passerelles axées sur les clients du site du Canada *(voir l'illustration)*. Nous avons également ajouté un accès direct à certains portails agencés par sujets ou auditoires à partir du site du Canada, de même qu'un lien « Votre député » dans la section « Contacts gouvernementaux ».

SAVIEZ-VOUS QUE...

...la Passerelle des Canadiens offre un point d'accès unique à des renseignements et à des services qui sont utiles aux Canadiennes et aux Canadiens dans leur quotidien (p. ex. emplois, impôt et taxes, santé, histoire et immigration)?

...la Passerelle des non-Canadiens offre aux clients internationaux un point d'accès unique à des renseignements et à des services utiles pour faire des affaires, séjourner, travailler ou étudier au Canada?

...la Passerelle des entreprises offre un point d'accès unique aux renseignements et aux services dont une entreprise a besoin à tous les stades de son développement et contient des liens vers les 10 services les plus souvent utilisés par les entreprises?

Le Portail sans fil est la « porte d'entrée » qui donne accès aux services sans fil du gouvernement du Canada. Les utilisateurs peuvent y accéder à partir d'un téléphone cellulaire ou d'un assistant numérique exploitable sur le Web. L'approche évolutive consiste à offrir un accès aux services qui se prêtent le mieux à la prestation via un appareil sans fil, plutôt qu'à fournir simplement une version sans fil du site du Canada. À l'heure actuelle, seuls certains services sont offerts, par exemple, coordonnées pour communiquer avec les députés et temps d'attente à la frontière, mais leur nombre augmente progressivement.

Le prototype du Portail sans fil a fait l'objet de la recherche qualitative sur les attentes et les priorités des clients réalisée en novembre 2002. Dans l'ensemble, la réaction des participants à cette recherche a été très positive.

Pour obtenir des instructions sur la manière d'utiliser le Portail sans fil, veuillez visiter http://canada.gc.ca/mobile/wireless_f.html

PAS DE « MAUVAISE PORTE »

En 2002, nous avons intégré au site du Canada une fonction d'avis électroniques que les internautes reçoivent lorsque de nouveaux liens sont ajoutés à leurs sections favorites du site du Canada. De plus, nous avons ajouté un portail qui offre l'accès sans fil à des services particuliers dans le format requis par les appareils mobiles exploitables sur le Web. Il s'agit d'un projet pilote *(voir l'encadré)*.

Les internautes peuvent créer des versions personnalisées du site du Canada, en fonction de leurs besoins et de leurs intérêts particuliers. Ainsi, ils peuvent bâtir une page, protégée par un mot de passe, comportant des liens aux renseignements et services fédéraux. En 2002, nous avons amélioré la qualité de ces pages personnalisées pour les personnes qui utilisent la technologie d'aide.

Une autre caractéristique importante de notre façon d'agencer les passerelles et les portails par sujets ou auditoires, c'est que ***les internautes ne frappent jamais à « la mauvaise porte »***. Imaginons, par exemple, une personne qui vient d'avoir soixante-cinq ans et qui veut maintenant se renseigner sur sa pension de retraite. En passant par la Passerelle des Canadiens, cette personne peut choisir la rubrique « Prestations financières » ou « Les aînés ». Dans l'un ou l'autre cas, elle trouvera des renseignements sur le Régime de pensions du Canada. Une troisième façon de trouver la même information consiste à utiliser le moteur de recherche du site du Canada. Les efforts de cette personne seront couronnés de succès, peu importe le point de départ de sa recherche. Il s'agit là de la formule que nous sommes en train d'élaborer et selon laquelle l'internaute ne frappe jamais à la « mauvaise porte ».

RENSEIGNEMENTS ET SERVICES INTÉGRÉS :

La combinaison ou l'intégration des renseignements et des services peut être beaucoup plus avantageuse pour les internautes. Elle peut améliorer l'accès aux divers services en éliminant la nécessité de savoir de quelles organisations ils relèvent. Elle peut également réduire le temps et l'effort que les utilisateurs doivent consacrer pour recevoir les services.

Les internautes peuvent trouver des services intégrés dans divers portails agencés par sujets ou auditoires. Ainsi, en utilisant l'outil de Diagnostic des événements de la vie du portail « Les aînés », les Canadiennes ou les Canadiens qui font face au décès d'un parent ou à une transition reliée aux soins de santé peuvent accéder à des renseignements et services clés. L'utilisateur doit d'abord préciser dans quelle province il habite, puis répondre à une série de questions de base sur sa situation particulière, avant d'obtenir une liste des renseignements pertinents. Les descriptions des passerelles et des portails agencés par sujets ou auditoires, que l'on trouvera à la fin du présent chapitre, présentent d'autres exemples de services intégrés, comme le Système d'aide au démarrage d'une entreprise, le site Prudence saisonnière et le Chercheur de prestations.

De la même façon, le lien « Publications en direct du gouvernement du Canada » offre un point d'accès unique à plus de 100 000 publications gouvernementales gratuites et payantes, y compris des documents imprimés, des produits électroniques et d'autres formats comme les documents en Braille ou en gros caractères et des audiocassettes. Les Canadiennes et les Canadiens peuvent chercher des publications particulières, consulter le catalogue électronique et prendre connaissance des plus récentes publications. Ils peuvent également recevoir des références utiles concernant les

EXEMPLES DE COLLABORATION FÉDÉRALE-PROVINCIALE

La *télésanté* se définit comme la prestation à distance de soins de santé par voie électronique. Le programme fédéral-provincial de télésanté a été créé afin d'apprendre à établir des liens entre les collectivités des Premières nations et les réseaux provinciaux et territoriaux en place et afin de partager les ressources. Parmi les partenaires du programme, notons Santé Canada, la Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits (DGSPNI)/Région de l'Alberta, Alberta we//net, les offices régionaux de la santé et les collectivités des Premières nations de l'Alberta.

Par suite de la première étape de mise en œuvre du Programme provincial-fédéral de télésanté, l'Alberta dispose maintenant du plus important réseau de télésanté autochtone au monde, en plus d'être la seule région de Santé Canada à offrir une connexion haute vitesse à tous les centres de santé et postes de soins infirmiers. Les programmes de télésanté ont été mis en œuvre dans 21 collectivités des Premières nations, et l'accès bidirectionnel par satellite permet aux travailleurs de la santé de 41 collectivités des Premières nations, d'accéder au courrier électronique et à Internet.

Le *Projet de vérification du revenu* constitue un autre exemple de collaboration fédérale-provinciale. Ces dernières années, les Canadiennes et les Canadiens ont demandé de plus en plus souvent à l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) de confirmer les données sur leur revenu afin de faire valider leur admissibilité aux programmes d'aide assujettie au contrôle du revenu administrés par divers ministères provinciaux et organismes de services sociaux. Les méthodes traditionnelles sont lourdes et lentes. Grâce à un nouveau processus en direct, les bureaux autorisés des administrations provinciales pourront, moyennant le consentement des personnes visées, avoir accès immédiatement et en toute sécurité aux renseignements pertinents présentés dans un format normalisé que tous les organismes pourront traiter facilement. Les Canadiennes et les Canadiens devront donc attendre moins longtemps pour toucher leurs prestations. D'ici la fin de 2003, une vingtaine de partenariats de ce genre seront établis.

publications épuisées. En 2003, les Canadiennes et les Canadiens pourront consulter en direct leurs factures et l'état de leurs envois et retracer des commandes. Dans un avenir prochain, ils seront également en mesure de payer en direct les publications qu'ils achètent.

L'étendue des partenariats que ce service exige en constitue une des caractéristiques uniques. Toutes les institutions fédérales fournissent de l'information sur leurs publications. Cette information est incorporée dans une base de données centrale à laquelle les Canadiennes et les Canadiens peuvent avoir accès à partir d'un seul site Web. Par conséquent, il n'est plus nécessaire de connaître à l'avance l'existence d'un document particulier ni de savoir de quel programme ministériel il provient – les Canadiennes et les Canadiens peuvent maintenant « magasiner » pour se procurer des publications du gouvernement comme ils le feraient dans n'importe quelle autre librairie.

Le projet pilote « Portail des consultations » permet aux Canadiennes et aux Canadiens de se renseigner sur les consultations publiques. Lancé en février 2003, le portail est accessible à partir du site du Canada. Le portail offre de l'information sur diverses activités de consultation de ministères et d'organismes fédéraux. Lorsque c'est possible, il fournit également des liens directs avec les consultations en ligne. Ce portail présente des avantages particuliers : entre autres, les Canadiennes et les Canadiens sont mieux renseignés sur les consultations menées par le gouvernement, ils ont davantage l'occasion d'y prendre part, et le gouvernement est mieux en mesure de faire participer les Canadiennes et les Canadiens. Les résultats de ce projet pilote seront évalués à l'été 2003.

NAVIGATION, FORMAT ET LANGUE DES SITES WEB :

ACCÈS PAR LE PORTAIL DES « PERSONNES HANDICAPÉES »

Ce portail comporte de nombreuses caractéristiques qui améliorent l'accès au contenu, notamment :

- Choix de couleurs des pages – les internautes peuvent utiliser quatre palettes de couleurs différentes pour améliorer le contraste de l'écran;
- Diverses tailles de polices de caractères;
- « Saut de navigation » – les utilisateurs qui se servent surtout de leur clavier pour naviguer sur le site peuvent se rendre directement à des endroits prédéterminés (au menu situé à gauche ou au contenu);
- Rubrique « Contenu de la page » – la plupart des pages du site comportent une description en haut de la page pour que les utilisateurs puissent trouver rapidement ce qu'ils cherchent;
- Liens en surbrillance – les liens sont activés lorsque les utilisateurs les survolent avec leur curseur.

Nous avons mis en œuvre la Normalisation des sites Internet (NSI) qui permet aux internautes de naviguer facilement d'un site Web fédéral à l'autre. (http://www.cio-dpi.gc.ca/clf-upe/index_f.asp). Les sites fédéraux comprennent tous une disposition, des polices de caractères, des normes graphiques et des symboles communs. Ainsi, ils sont toujours faciles à reconnaître, ce qui en facilite l'utilisation.

La NSI garantit ***un accès équitable au contenu*** des sites Web fédéraux. En tout premier lieu, cela vise les personnes ayant un handicap et qui comptent sur des appareils fonctionnels – p. ex. lecteur sonore d'écran ou logiciel parlant – pour accéder aux services en direct. Cela vise aussi les personnes utilisant une technologie – qu'il s'agisse d'un navigateur désuet, d'une connexion lente, d'un téléphone cellulaire à affichage numérique ou d'un assistant numérique personnel – qui pourrait autrement limiter leurs activités sur l'Internet.

La NSI permet également de s'assurer ***que les Canadiennes et les Canadiens ont accès aux renseignements et services en direct dans la langue officielle de leur choix.*** Les sites Web fédéraux comportent un bouton de navigation qui leur permet de passer du français à l'anglais ou vice-versa, selon leur gré. Ces sites comprennent également des noms de domaine, des pages d'accueil, des messages de serveurs et des critères de moteurs de recherches bilingues.

ACCÈS ÉQUITABLE :

Certaines Canadiennes et certains Canadiens n'ont pas les moyens d'avoir un ordinateur. Pour nous assurer qu'ils ont accès à l'information et aux services en direct, nous mettons à leur disposition les terminaux d'accès public à Internet, du Programme d'accès communautaire (PAC), installés notamment dans des écoles, des centres communautaires et des bibliothèques partout au pays.

À l'heure actuelle, le gouvernement du Canada fait l'essai d'une technologie d'aide, Le Web pour tous, à certains endroits du PAC dans tout le pays, afin que les personnes handicapées ou peu alphabétisées puissent avoir un meilleur accès public aux services *(voir l'encadré).*

Mis au point par le Centre de la technologie d'aide de l'Université de Toronto, Le Web pour tous permet aux utilisateurs, grâce à l'utilisation d'une « carte à puce », de configurer automatiquement les terminaux d'accès public pour répondre à leurs besoins particuliers. Ils peuvent ainsi faire grossir les caractères à l'écran ou faire lire les textes à voix haute. Grâce à l'appui de plusieurs organisations du secteur privé, Le Web pour tous a été installé sur 167 terminaux d'accès public dans des collectivités choisies de chaque province et territoire. L'objectif du projet pilote consiste à installer Le Web pour tous sur 1000 terminaux dans des collectivités choisies d'ici mars 2004.

SERVICES POUR LES CANADIENS

SÉCURITÉ PUBLIQUE

Ce site Web offre un point d'accès unique à l'information sur la sécurité publique, qui porte sur des thèmes comme la sécurité sur Internet pour les enfants, la criminalité, le milieu de travail, les transports, la santé, la sécurité nationale et les situations d'urgence.

L'accent est mis sur les familles canadiennes, les enfants et le grand public. Parmi les principales caractéristiques de ce site, notons :

- Les rappels, les avis et les mises en garde – information critique sur les alertes aux allergies, les rappels d'aliments et de produits, les avis en matière de santé, les avertissements aux voyageurs, les avertissements météo et les virus informatiques;
- Les questions saisonnières – information intégrée de multiples organismes fédéraux sur des sujets pertinents, tout au long de l'année (p. ex. conseils de sécurité pour les vacances, pour l'hiver ou pour la maison);
- Des ressources sur la sécurité publique – information importante sur les personnes-ressources avec qui communiquer pour des questions particulières touchant la sécurité; et
- L'article vedette du mois, dont des articles récents portant sur l'intimidation, les phénomènes météorologiques violents d'hiver, le tabagisme et la sécurité en voyage.

Le site contient également une section réservée à la sécurité des enfants, qui présente des jeux, des activités et de l'information en direct pour les enfants, dont une mascotte virtuelle – un castor – pour attirer leur attention et susciter leur intérêt envers la sécurité. Un concours en direct a récemment eu lieu pour nommer la mascotte.

Les plans d'avenir du site Web Sécurité publique comprennent un site « Ma sécurité » qui permettra aux clients de personnaliser le site en fonction de leurs besoins et de participer aux discussions de groupe sur des questions relatives à la sécurité organisées dans tout le pays, ainsi que des avis transmis par courrier électronique pour informer les clients des nouveaux renseignements offerts en direct, qui pourraient les intéresser.

Les améliorations et les modifications apportées au site Web s'inspirent des commentaires continus des utilisateurs, des résultats des groupes de consultation et d'un sondage en direct mené deux fois par année.

SANTÉ

Le Portail canadien sur la santé (PCS) a été inauguré en mai 2002. Au cours des neuf premiers mois d'activité, le nombre de visites au site a augmenté de 1000 pour cent.

Le PCS constitue un point d'accès unique à des renseignements fiables, sûrs et faisant autorité en matière de santé. Il s'agit d'un effort commun faisant appel à des intervenants de tous les domaines de la santé. Le PCS comprend actuellement des renseignements qui proviennent des ministères de la santé des échelons fédéral, provincial et territorial. On y intégrera, au fil du temps, des éléments qui proviendront d'organismes de santé sans but lucratif, d'établissements d'enseignement et d'associations professionnelles.

Le PCS s'adresse d'abord à des groupes de Canadiennes et de Canadiens qui ont des questions ou des préoccupations particulières en matière de santé. Pour chacun des groupes, les liens fournissent des renseignements soigneusement sélectionnés qui visent à promouvoir le mieux-être et à améliorer la qualité de vie des gens :

- Les enfants : renseignements sur les questions prénatales, conseils aux parents et site « Spécialement pour vous – Enfants »;
- Les jeunes : vise les adolescents, les parents et les adultes qui œuvrent auprès des jeunes;
- Les aînés : renseignements sur les mesures de sécurité, les soins à domicile et les soins palliatifs;
- Les femmes : porte sur la gamme étendue des questions de santé qui touchent les femmes et les filles;
- Les hommes : renseignements poussés sur les questions de santé qui touchent les hommes et les garçons;
- Les anciens combattants: renseignements sur les programmes spéciaux, les prestations et les soins en établissement; et
- Les Autochtones : questions de santé qui touchent les Autochtones et leurs collectivités.

PRESTATIONS FINANCIÈRES

Ce site Web offre un point d'accès unique aux programmes gouvernementaux de prestations financières destinées aux Canadiennes et aux Canadiens ainsi que des liens vers plus de 350 programmes et services fédéraux, provinciaux et territoriaux. Les programmes de prestations financières sont groupés en fonction des événements de la vie quotidienne (p. ex. perte d'emploi, retraite et études) ou des auditoires (p. ex. personnes âgées, parents, personnes handicapées). Parmi les types de programmes que les Canadiennes et les Canadiens peuvent y trouver, notons : les prêts aux étudiants, les pensions gouvernementales, les programmes d'emploi, l'aide au logement et l'aide sociale.

Le site Web Prestations du Canada contient un Chercheur de prestations utile qui permet aux Canadiennes et aux Canadiens de déterminer les prestations auxquelles ils pourraient avoir droit. Cet outil de diagnostic pose aux utilisateurs une série de questions de base sur leur situation personnelle, tout en protégeant leur anonymat, et produit une liste des programmes de prestations financières pertinents.

En 2002, le site Web Prestations du Canada a remporté un Prix de l'Exposition sur la technologie dans l'administration gouvernementale (GTEC) dans la catégorie Amélioration des services à la population et aux entreprises, pour avoir réussi à mettre l'accent sur les besoins des citoyens canadiens. En date de mars 2003, le site Web avait reçu plus de 500 000 visiteurs, ce qui témoigne de sa grande popularité auprès des Canadiennes et des Canadiens.

Cette année, on étoffera le site Prestations du Canada en y ajoutant une série de renseignements sur certaines prestations municipales. On songe également à personnaliser davantage le site en améliorant et en mettant au point l'outil diagnostic Chercheur de prestations.

SERVICES POUR LES CLIENTS INTERNATIONAUX

SE RENDRE AU CANADA / NOUVEAUX ARRIVANTS AU CANADA

Ce site Web offre un point d'accès unique à l'information de nombreux ministères fédéraux sur l'éducation, les visas, l'immigration, l'impôt et les taxes, les documents de douane, les voyages, la formation linguistique et sur bien d'autres sujets. Le site présente le Canada comme une destination de choix pour faire des affaires, séjourner ou pour y vivre. Le site s'adresse surtout aux étudiants étrangers, aux immigrants, aux réfugiés, aux nouveaux arrivants, aux visiteurs et aux travailleurs temporaires. Les plans d'avenir du site incluent la personnalisation et le développement d'outils interactifs en vue de maximiser les avantages pour les clients.

Le site Se rendre au Canada / Nouveaux arrivants au Canada est l'un des portails par sujets ou auditoires du gouvernement du Canada qui attirent le plus de visiteurs. Parfait exemple de l'approche axée sur le client et selon laquelle les internautes ne frappent jamais à la « mauvaise porte », le site fournit de l'information tant aux néo-Canadiens qu'aux non-Canadiens qui songent à venir au Canada.

FAIRE DES AFFAIRES AVEC LE CANADA

Le rôle de ce site Web consiste à montrer pourquoi et comment faire des affaires avec le Canada – à promouvoir le commerce avec le Canada et à aider les entreprises étrangères dans ce sens. Le site leur offre donc un point d'accès unique aux services et aux renseignements pertinents du gouvernement du Canada.

Le site Web Faire des affaires avec le Canada comprend un outil interactif de foire aux questions qui fournit des réponses précises aux entreprises étrangères en fonction de leur pays, de leur industrie et de leur question. Pour les questions relatives aux catégories acheter du Canada, investir au Canada et partenariats en science et technologie avec le Canada, le site Web fournit les coordonnées de personnes-ressources au sein du Service du délégué commercial du Canada, des ambassades, des consulats et des hauts-commissariats à l'étranger. Le site contient également une section intitulée « Pourquoi faire des affaires avec le Canada? », laquelle favorise les activités commerciales avec le Canada. Cette section contient une brève introduction à chaque province et territoire, ainsi que des liens vers de l'information supplémentaire.

Parce que ce site Web contient une vaste gamme de renseignements, les agents de commerce canadiens peuvent répondre rapidement aux questions simples en dirigeant les utilisateurs vers le site, ce qui leur permet d'économiser du temps et de s'occuper surtout des entreprises intéressées à acheter du Canada, à investir au Canada ou à créer des partenariats en science et technologie avec le Canada. Les agents aiment bien pouvoir utiliser le site Web de cette manière.

En 2003, le site Web Faire des affaires avec le Canada continuera de promouvoir le Canada comme pays de technologie de pointe qui offre de véritables solutions d'affaires aux entreprises étrangères. Plus précisément, il continuera d'intégrer les services de dix ministères fédéraux qui seront offerts par l'intermédiaire d'outils électroniques interactifs. Les entreprises étrangères pourront ainsi trouver plus facilement des exportateurs, des partenaires, des associations et des événements d'affaires canadiens. Le site Web simplifiera également l'information et les services relatifs à l'établissement d'une entreprise et aux investissements au Canada, en plus de proposer un questionnaire instructif et divertissant qui permettra aux clients internationaux de vérifier leurs connaissances sur la façon de faire des affaires avec le Canada.

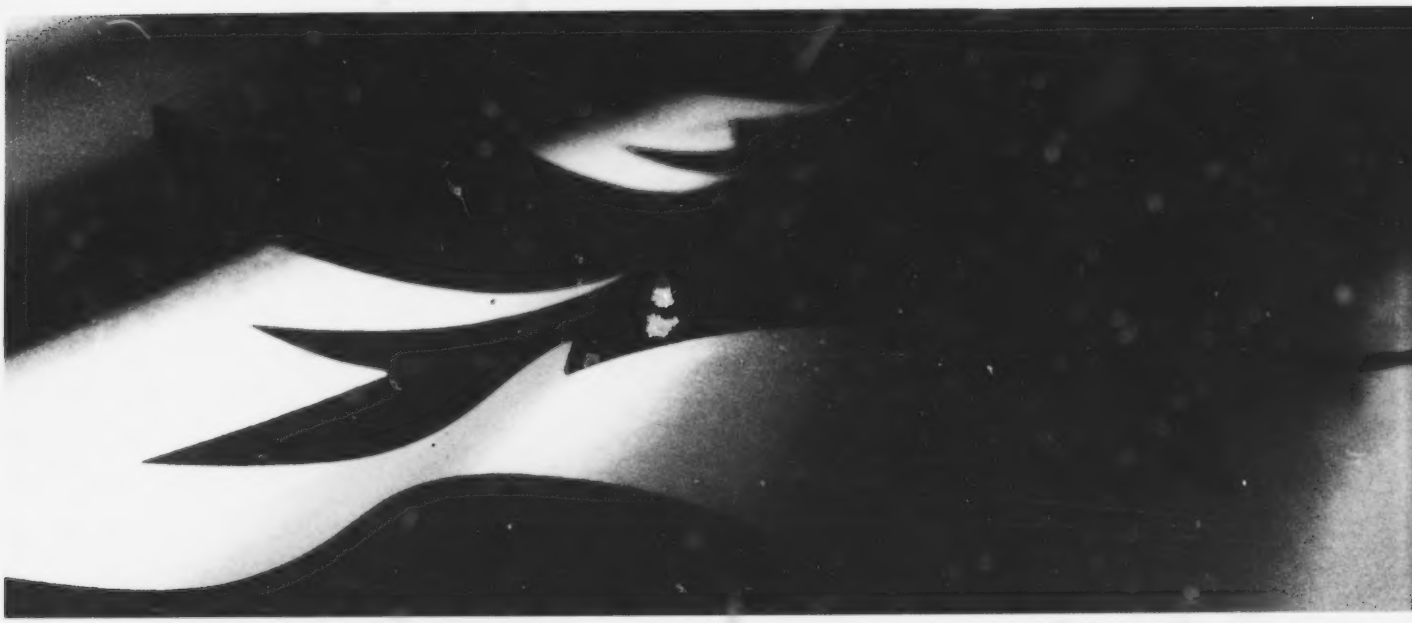
SERVICES POUR LES ENTREPRISES CANADIENNES

Portaildesaffaires.ca offre un point d'accès unique et précieux aux ressources gouvernementales reliées aux affaires, ainsi qu'aux sites Web du monde des affaires au Canada. Il est le résultat d'un effort de collaboration entre tous les ministères du gouvernement canadien, les provinces et les territoires et il offre aux Canadiennes et aux Canadiens les outils nécessaires pour démarrer ou faire grandir une entreprise.

Bien que ce portail soit utile à toutes les entreprises canadiennes, il s'adresse d'abord et avant tout aux petites et moyennes entreprises, de même qu'aux particuliers et aux entrepreneurs qui souhaitent se lancer en affaires.

L'information est gratuite et structurée par thèmes hautement prioritaires qui sont logiques pour les entreprises. Par exemple, la section « Démarrage d'entreprise » fournit aux entrepreneurs des renseignements fédéraux, provinciaux et du secteur privé sur la manière de démarrer une nouvelle entreprise, selon la région. On y offre également des outils intéressants comme la calculatrice location ou achat et le temps d'attente à la frontière Canada-États-Unis.

DEUXIÈME CHAPITRE
MEILLEURS SERVICES MIEUX ADAPTÉS AUX BESOINS



Dans le cadre de l'initiative du Gouvernement en direct (GED), le gouvernement du Canada s'est engagé à offrir en direct, d'ici 2005, les services les plus utilisés, soit ceux qui touchent le plus grand nombre de Canadiennes et de Canadiens et d'entreprises.

L'initiative du GED englobe plus de 130 services de 30 ministères et organismes fédéraux. En réalité, la majorité de ces services combine plusieurs programmes. Ainsi, le service Gestion de l'information et du savoir sur la santé comprend les Instituts de recherche en santé du Canada (IRSC), la prestation de services de santé en direct et un portail d'applications sécurisées. De la même façon, le service Transports — Délivrance de permis et services d'homologation englobe les composantes suivantes : Immatriculation et location des aéronefs, Chaîne d'approvisionnement électronique, Formation au vol et éducation aéronautique et Publications. (L'Annexe B présente la liste complète des services et des programmes qui seront offerts en direct d'ici 2005.)

Ensemble, ces services en direct profiteront à divers groupes de Canadiennes et de Canadiens, par exemple : entrepreneurs, propriétaires de grandes entreprises, enfants, personnes âgées, jeunes, parents, chercheurs d'emplois, voyageurs, chercheurs, étudiants, personnes handicapées et collectivités rurales. Ils seront disponibles au moment choisi par les internautes. Ils leur feront économiser temps et argent, tout en simplifiant les procédures. Les services fourniront aussi une information améliorée et plus complète, permettant ainsi aux utilisateurs de prendre des décisions mieux éclairées.

Le chapitre qui suit examine les services en direct, leur utilisation et les cotes de satisfaction accordées.

SERVICES EN DIRECT ACTUELS DE L'INITIATIVE DU GED :

Nous avons réalisé des progrès importants pour ce qui est d'offrir de l'information et des services transactionnels en direct. Toutes les lois, tous les règlements et toutes les politiques du gouvernement fédéral sont disponibles sur Internet, tout comme l'information relative aux programmes importants. Tous les formulaires clés sont également accessibles en direct.

En 2001, neuf services étaient entièrement offerts en direct. ***En 2002, ce nombre est passé à 31, soit presque 25 pour cent des services du GED.*** (Des exemples figurent à la fin du présent chapitre.)

DÉCLARATION ÉLECTRONIQUE DES DONNÉES

Chaque année, Statistique Canada réalise des centaines de sondages auprès des ménages et des entreprises et cherche toujours à améliorer le processus de collecte des données. Conscient du rôle important de la déclaration électronique des données (DED), l'organisme a commencé, il y a plusieurs années, à offrir aux participants à quelques sondages menés auprès d'entreprises le choix de répondre par voie électronique. De plus en plus de sondages offrent maintenant cette option. C'est particulièrement le cas des sondages agricoles et d'entreprises qui sont menés très fréquemment. L'ajout de la possibilité de répondre en direct à tous les autres sondages dépendra d'une multitude de facteurs, dont l'intérêt accru des répondants envers la DED, le maintien de la qualité des réponses au sondage et la gestion des coûts. Pour étoffer ses connaissances et son expertise, Statistique Canada effectue régulièrement des études de marché pour mieux comprendre les perceptions des répondants envers la DED – leurs attentes et leurs préoccupations en matière de sécurité – et pour mieux adapter les méthodes de sondage. Grâce à ses connaissances et à ses investissements technologiques continus, l'organisme songe à offrir une option sécuritaire et simple de DED à 13 millions de ménages canadiens pour le recensement de 2006.

Presque tous les services sont maintenant offerts en direct, du moins en partie, et continuent de se perfectionner. Dans notre premier rapport sur l'initiative du GED, nous avions fait état des services que les ministères et organismes prévoyaient offrir en direct. Bon nombre de ces services, comme le Régime de pensions du Canada/Programme de Sécurité de la vieillesse, l'assurance-emploi, les Publications du gouvernement du Canada, le Délégué commercial virtuel et le Relevé d'emploi, sont maintenant offerts sur Internet.

Par exemple, ***les Canadiennes et les Canadiens peuvent maintenant présenter en direct et en toute sécurité des demandes de prestations générales d'assurance-emploi*** (Appli-Web). Ils peuvent également trouver de l'information sur les critères d'admissibilité et sur la façon de remplir un formulaire de demande. Appli-Web est une application logicielle interactive conçue pour les prestations régulières et spéciales. Jusqu'à présent, plus de 400 000 clients ont fait une demande de prestations d'assurance-emploi en direct. Les sondages révèlent que les clients sont « très satisfaits » de ce service. Plus de 80 pour cent d'entre eux recommanderaient le site à quelqu'un d'autre, tandis que plus de 70 pour cent de ceux qui ont présenté une demande en direct le feraient de nouveau. Les clients affirment qu'ils emploient cette méthode parce qu'elle est plus commode et parce qu'ils évitent ainsi les files d'attente.

En 2003-2004, les kiosques actuels seront convertis en Postes d'accès au Web pour les citoyens, que les Canadiennes et les Canadiens pourront utiliser pour présenter en direct une demande de prestations d'assurance-emploi. En 2003, le Système interactif de recherche des faits sera amélioré pour permettre

aux prestataires de fournir des renseignements supplémentaires à l'appui de leur demande en direct, de sorte qu'ils auront moins besoin de remplir des annexes et des questionnaires ou de fournir des précisions aux agents. En outre, les prestataires pourront obtenir une estimation du taux de leurs prestations et connaître la date d'entrée en vigueur et la durée des prestations, ainsi que la date prévue du premier paiement. D'ici 2004, ils pourront remplir et transmettre en direct leurs déclarations de quinzaine.

Les Canadiennes et les Canadiens, ainsi que les entreprises canadiennes, peuvent trouver des réponses à leurs questions d'ordre fiscal, et ce, vingt-quatre heures par jour, grâce au Service d'information interactif (SII), service innovateur de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC). Le SII permet de s'assurer que l'on tient compte de tous les faits pertinents et fournit non seulement des réponses aux questions posées, mais aussi des renvois à des explications détaillées. Cette année, pour la première fois, le SII a répondu à plus de 100 000 questions en un seul jour.

Les entreprises canadiennes peuvent produire leurs déclarations de revenus par Internet grâce à des services comme le service de transmission par Internet des déclarations des sociétés ou IMPÔTNET TPS/TVH. La service T4 par Internet offre trois options pour remplir et transmettre les feuillets T4 en direct : un formulaire électronique, une application téléchargeable ou un logiciel commercial approuvé par l'ADRC. Les sociétés peuvent également présenter des demandes en direct pour que certaines transactions financières ou non financières soient effectuées dans leur compte.

Les nouvelles entreprises peuvent s'inscrire en direct pour obtenir un numéro d'entreprise, pour la TPS/TVH, les retenues sur la paye, les importations et les exportations et les comptes d'impôt sur les sociétés. Elles peuvent en même temps s'inscrire à des programmes provinciaux au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse et en Ontario.

D'ici 2005, tous les services fiscaux quotidiens destinés aux petites et moyennes entreprises seront accessibles en direct et dans un format sécuritaire. Un portail sera également disponible sur le site Web de l'ADRC afin de permettre aux grandes entreprises d'accéder facilement et directement à l'information dont elles ont besoin. Plus tard, la section « Mon compte », qui permet aux Canadiennes et aux Canadiens d'accéder en toute sécurité à l'information relative à leur compte d'impôt personnel ou aux prestations auxquelles ils ont droit, sera élargie pour inclure les entreprises.

Les clients internationaux qui ont présenté une demande d'immigration au Canada, de même que leurs parrains canadiens, peuvent maintenant vérifier, en toute sécurité, l'état de leur demande en direct, grâce au service État de la demande du cyberclient. En 2003, ce service s'étendra aux demandes de citoyenneté, et les clients résidant au Canada pourront effectuer leurs paiements en direct.

Les clients internationaux ont également accès à une gamme complète de renseignements sur les programmes et les exigences en matière d'immigration et de citoyenneté, à des formulaires de demande et à des guides téléchargeables, à de l'information et aux liens des missions canadiennes internationales offrant des services d'immigration, ainsi qu'aux numéros de téléphone des centres d'appel (pour les clients au Canada).

En outre, certains services utilisent ***une technologie d'information d'avant-garde, p. ex. pour faciliter le passage à la frontière des voyageurs préautorisés à faible risque.*** NEXUS est un programme conjoint Canada-États-Unis d'immigration et de douanes. Dès qu'ils sont reconnus au Canada et aux États-

Unis comme voyageurs à faible risque, les membres de NEXUS peuvent passer la frontière plus rapidement et plus facilement – ils bénéficient de voies désignées et ne sont pas nécessairement assujettis aux interrogatoires des Douanes et de l'Immigration.

CANPASS-Aérien permet aux voyageurs à faible risque de passer rapidement les inspections des douaniers aux grands aéroports du Canada. Dès qu'ils sont approuvés, les membres de CANPASS-Aérien peuvent se rendre à un kiosque et regarder dans une caméra permettant la lecture d'empreintes rétiniennes; celle-ci reconnaît l'iris comme preuve d'identité. Les membres peuvent également payer des droits et taxes sur les marchandises importées déclarées dans les kiosques en utilisant une carte de crédit préautorisée. Le gouvernement du Canada a commencé à accepter les demandes d'inscription au programme en janvier de cette année. Des kiosques de CANPASS-Aérien ont été ouverts à l'aéroport international de Vancouver; d'autres kiosques seront aménagés plus tard en 2003 dans les aéroports de Calgary, Edmonton, Halifax, Montréal, Ottawa, Toronto et Winnipeg.

ADHÉSION :

Le Canada devance tous les autres pays industrialisés occidentaux pour l'adhésion aux services gouvernementaux en direct [13]. En fait, 70 pour cent des internautes canadiens ont visité un site Web du gouvernement du Canada au moins une fois au cours de la dernière année, ce qui représente une augmentation par rapport à 61 pour cent en 2000 [14].

Les Canadiennes et les Canadiens ne visitent pas les sites gouvernementaux uniquement pour se renseigner sur des programmes et services particuliers, bien que cela demeure toujours important pour eux. ***Plus de la moitié des internautes qui ont visité un site gouvernemental en 2002 l'ont fait pour effectuer une transaction particulière*** [15]. Par exemple, ils ont présenté des demandes en direct, envoyé des courriels, commandé des publications ou d'autres articles et effectué des paiements.

La santé, l'impôt et les taxes et l'emploi sont quelques-uns des services en direct les plus populaires. Dans le rapport de l'an dernier, nous avons décrit les travaux réalisés dans ces domaines. Le taux d'adhésion s'est accru de beaucoup depuis lors et, parallèlement, nous avons étendu la portée de ce que les Canadiennes et les Canadiens peuvent faire en direct.

Le Réseau canadien de la santé (RCS) est un service national et bilingue d'information sur la santé offert par Internet. Ses partenaires incluent Santé Canada, des organismes sans but lucratif nationaux, provinciaux et territoriaux, des universités, des hôpitaux et des organismes communautaires. Le RCS contient des liens vers plus de 13 000 documents portant sur la santé, et ce, dans les deux langues officielles. En 2002, le site a accueilli en moyenne plus de 70 000 visiteurs distincts par mois, ce qui représente une augmentation de 125 pour cent depuis 1999. En outre, ce nombre continue de croître, si bien que, jusqu'ici en 2003, le site du RCS a accueilli en moyenne 86 000 internautes par mois.

Depuis plusieurs années, les Canadiennes et les Canadiens ont la possibilité de produire leur déclaration de revenus par voie électronique en utilisant un logiciel certifié par l'ADRC (IMPÔTNET), au téléphone (IMPÔTEL), ou par l'entremise d'un tiers transmettant des déclarations pour le compte d'un client (TED). L'an dernier, près de neuf millions de déclarations de revenus ont été produites électroniquement,

[13] *The Economist* (janvier 2003).
[14] Erin Research Inc., *Les citoyens d'abord, 3e éd.* (2003).
[15] *Idem.*

ce qui représente environ 40 pour cent de toutes les déclarations des particuliers. Un récent sondage révèle que les Canadiennes et les Canadiens sont satisfaits de la qualité de ce service : presque tous les utilisateurs d'IMPÔNET l'utiliseraient encore. Selon les prévisions, cette année, dix millions de déclarations seront produites par voie électronique.

Le Guichet emplois est le plus grand réseau d'affichage d'emplois sur le Web destiné aux Canadiennes et aux Canadiens *(voir l'encadré)*. Il offre l'accès à plus de 46 000 emplois en tout temps et affiche jusqu'à 2000 nouveaux emplois chaque jour. Les Canadiennes et les Canadiens qui consultent les affiches le font presque tous sur Internet et près de 60 pour cent des entreprises affichent les postes à combler sur le Guichet emplois.

Le gouvernement du Canada utilise également l'Internet pour embaucher ses employés. L'an dernier, il a reçu plus de 800 000 demandes d'emploi au gouvernement fédéral, et 83 pour cent d'entre elles ont été transmises par l'intermédiaire du principal site de recrutement fédéral. Ce nombre devrait atteindre plus de 90 pour cent d'ici 2005. De plus, en 2002, presque tous les candidats au Programme de recrutement postsecondaire et au Programme fédéral d'expérience de travail étudiant ont fait leur demande sur Internet.

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE :

Bien que les Canadiennes et les Canadiens admettent que le rôle du gouvernement est plus difficile que celui du secteur privé – p. ex. il doit équilibrer l'intérêt public et les besoins individuels – ils sont néanmoins convaincus que le gouvernement devrait offrir un niveau de service supérieur [16].

EXAMINONS DE PLUS PRÈS LES SERVICES D'EMPLOI EN DIRECT...

Le gouvernement du Canada offre une gamme complète de services d'emploi en direct aux Canadiennes et aux Canadiens et aux entreprises. Le Guichet emplois est le plus grand réseau d'affichage d'emplois sur le Web destiné à la population canadienne. Il donne accès en tout temps à plus de 46 000 emplois et affiche jusqu'à 2000 nouveaux emplois chaque jour. On constate que 99 pour cent des Canadiennes et des Canadiens qui consultent les affiches le font sur Internet. En 2002, le site a été visité 66 millions de fois.

Le Guichet emplois pour les employeurs permet aux entreprises d'afficher électroniquement les postes à combler, et ce, gratuitement. Au moment du lancement, on avait prédit que 10 pour cent de tous les postes à combler seraient affichés électroniquement; en date de décembre 2002, près de 60 pour cent de tous les emplois l'étaient.

Le Service de placement électronique (SPE) permet aux chercheurs d'emplois et aux entreprises de se mettre en rapport les uns avec les autres. Ce service n'est disponible que sur Internet. Le SPE utilise des listes de vérification électroniques pour jumeler emplois et candidats. Ces derniers doivent remplir en direct une liste de vérification rapide et facile afin de promouvoir leurs compétences. Les entreprises utilisent ces descriptions de compétences, de formation et d'expérience pour trouver les candidats idéals. Actuellement, 150 000 employeurs et chercheurs d'emplois se sont inscrits au SPE; au moins le quart des inscrits y trouvent des offres d'emploi qui pourraient mener à l'embauche.

Selon la plus récente étude *Les citoyens d'abord (voir l'encadré)*, en 2002, le taux de satisfaction global des Canadiennes et des Canadiens à l'égard des services fédéraux s'établissait à 64 pour cent [17]. Ce taux de satisfaction augmente depuis 1998. Le sondage révèle également que la perception des Canadiennes et des Canadiens à l'égard de la qualité du service varie d'un mode de prestation à l'autre. Par exemple, leur taux

[16] *Idem.*
[17] *Idem.*

En 1998, le Réseau du service axé sur les citoyens (RSAC) a publié *Les citoyens d'abord*, document charnière qui cerne les principaux facteurs de satisfaction envers le service et qui fournit des données de base pour une recherche comparative sur de nombreux services des secteurs public et privé. Le document recommande également la création d'une « capacité continue » de mener des recherches de pointe sur la prestation de services axés sur les citoyens et d'en faire la promotion.

Cette recommandation a donné naissance à l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC). L'Institut offre une nouvelle approche coopérative pour travailler avec les divers ordres de gouvernement en vue de partager les connaissances sur les meilleures façons d'accorder la priorité aux besoins et aux attentes des citoyens.

L'ISAC gère l'Outil de mesures communes (OMC), qui permet aux organisations de comparer la qualité de leurs services à des normes communes. À cette fin, l'ISAC a créé une base de données dont les utilisateurs peuvent se servir pour comparer, de façon confidentielle, leur performance à celle d'autres organisations semblables.

L'ISAC vient de produire son troisième rapport *Les citoyens d'abord*, qui se veut la suite des travaux de recherche amorcés en 1998 sur l'évolution des besoins et des priorités des citoyens. Le sondage a été parrainé par le gouvernement du Canada, neuf provinces et territoires et cinq municipalités. Les résultats se fondent sur un échantillon pondéré de 8 759 répondants et sont statistiquement représentatifs de la population canadienne en ce qui concerne l'âge, le sexe et la région.

ISAC/rapports *Les citoyens d'abord*/OMC : http://www.iccs-isac.org

de satisfaction se situe à 68 pour cent pour les services gouvernementaux en direct, alors qu'il n'est que de 56 pour cent pour les services offerts au téléphone [18].

On a demandé aux Canadiennes et aux Canadiens d'évaluer la qualité d'un site Web du gouvernement qu'ils connaissaient bien, et 90 pour cent d'entre eux ont répondu qu'elle était au moins aussi bonne que celle des autres sites; plus de la moitié des répondants sont d'avis qu'elle est meilleure [19]. ***Plus de 80 pour cent des Canadiennes et des Canadiens qui ont utilisé une version en direct d'un service gouvernemental le feraient encore*** [20]. En outre, plus de la moitié des Canadiennes et des Canadiens qui veulent obtenir des services par l'intermédiaire d'un mode de prestation différent préféreraient l'Internet ou le courriel, alors que seulement 21 pour cent opteraient pour les services en personne, 19 pour cent pour le téléphone et 7 pour cent pour le courrier [21].

Un élément important de notre objectif de 2005 consiste à accroître de 10 pour cent le niveau de satisfaction à l'égard des services fédéraux, par rapport à ce qu'il était en 1998. L'étude *Les citoyens d'abord, 3e édition* révèle que la prestation de services électroniques peut accroître la satisfaction globale de la clientèle [22]. Les Canadiennes et les Canadiens nous disent qu'ils veulent des services en direct (i) qui sont faciles à trouver (accessibles), (ii) qui leur offrent toute l'information dont ils ont besoin, (iii) qui sont visuellement attrayants et (iv) qui leur permettent d'obtenir les résultats escomptés [23]. Selon eux, les priorités en matière d'amélioration des services devraient inclure l'assurance-emploi, les services frontaliers des douanes et de l'immigration, l'information en matière de santé, l'impôt et les taxes, ainsi que le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse [24]. Nous nous inspirons de ces commentaires pour élaborer des services de haute qualité que les Canadiennes et les Canadiens aimeront et utiliseront.

[18] *Idem.*
[19] *Idem.*
[20] *Idem.*
[21] *Idem.*
[22] *Idem.*
[23] *Idem.*
[24] *Idem.*

EXEMPLES DE SERVICES EN DIRECT OFFERTS EN 2002

SERVICES POUR LES CANADIENS

INFORMATION POUR LE CONSOMMATEUR

PASSERELLE D'INFORMATION POUR LE CONSOMMATEUR CANADIEN

La Passerelle d'information pour le consommateur canadien est un partenariat réunissant plus de 400 ministères et organismes fédéraux, provinciaux et territoriaux et organismes non gouvernementaux. Ces groupes concertent leurs efforts pour fournir la source la plus complète et la plus fiable de renseignements pour le consommateur qui puisse se trouver au Canada. Les thèmes abordés vont des questions de protection sanitaire et des rappels de produits aux ententes entre les propriétaires et les locataires. La passerelle offre en outre des calculateurs interactifs qui aident les Canadiennes et les Canadiens à prendre des décisions concernant les cartes de crédit, les frais de services financiers et les stratégies d'emprunt.

La fonction « Déposez une plainte » de la Passerelle d'information pour le consommateur constitue un des nouveaux outils disponibles qui permet aux Canadiennes et aux Canadiens de déposer une plainte d'une manière efficace. Cette fonction les oriente et les conseille systématiquement à chaque étape du processus de plainte, en commençant par la détermination du bien-fondé de la plainte, rédige même la lettre de plainte, puis la transmet directement à l'organisme approprié.

CULTURE, PATRIMOINE ET LOISIRS

LE MUSÉE VIRTUEL DU CANADA

Le Musée virtuel du Canada (MVC), qui est administré par le Réseau canadien d'information sur le patrimoine (RCIP) dans le cadre du Programme de la culture canadienne en ligne, permet aux Canadiennes et aux Canadiens d'accéder, dans les deux langues officielles, aux trésors culturels et aux ressources des musées et des galeries du Canada. Par l'entremise du RCIP, le gouvernement du Canada investit dans la création d'expositions de pointe, élaborées par des organismes du milieu du patrimoine et accessibles en ligne. En outre, le MVC offre des jeux, des documents didactiques, plus de 325 000 images et documents provenant des collections des musées, ainsi que de l'information sur des milliers de ressources patrimoniales.

L'ÉCONOMIE ET LA SOCIÉTÉ

STATISTIQUE

Créé en 1994, le site Internet central de Statistique Canada est une bibliothèque virtuelle qui contient toutes les données et l'information que Statistique Canada publie par voie électronique. Le site Web est mis à jour quotidiennement. Au fil des ans, le nombre de visiteurs n'a cessé d'augmenter, et le site en attire maintenant dix millions par année.

L'édition électronique à partir des bases de données a permis à l'organisme d'employer des méthodes innovatrices de présentation des statistiques, y compris les fonctions de cartographie qui accompagnent le profil statistique de plus de 6000 collectivités. La diversité des modules d'information du site Web reflète la grande variété des utilisateurs d'information canadiens qui consultent le site. Ainsi, Internet a permis à Statistique Canada de fournir son appui aux élèves et aux enseignants : des ensembles de données servant à la formation en classe ou à la recherche, des plans de cours et du matériel didactique sont offerts gratuitement. Les élèves représentent systématiquement plus de 25 pour cent des visiteurs du site. Dans l'ensemble, les données de Statistique Canada, ou des liens vers son site, apparaissent dans plus des deux tiers des portails d'information du site du Canada (voir le premier chapitre).

DÉMARRAGE D'ENTREPRISE

CONSTITUTION EN SOCIÉTÉ

Les entreprises peuvent utiliser l'Internet pour se constituer en société aux termes de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions*, effectuer des changements d'adresse ou signifier des changements au directeur, avoir accès à des produits d'information ou les récupérer et effectuer des paiements en toute sécurité. Il est plus rapide pour les entreprises de présenter leur demande de constitution en société par Internet que sur papier. Les demandes en direct sont plus faciles à traiter, et les clients bénéficient des économies qui en découlent en payant des droits moins élevés.

En 2002, le gouvernement du Canada a lancé un programme conjoint d'inscription en direct des entreprises à Terre-Neuve et au Labrador, en Nouvelle-Écosse et en Ontario. Les entreprises de ces trois provinces peuvent maintenant présenter une demande d'inscription au niveau provincial, tout en se constituant en société de régime fédéral. S'il y a lieu, ce programme leur permet également de produire leurs déclarations de revenus annuelles fédérales et provinciales. Cela est beaucoup plus efficace pour les entreprises qui n'ont plus maintenant à remplir qu'une seule série de formulaires en direct au lieu de deux. Des données statistiques récentes révèlent que, en moyenne, plus de 70 pour cent des entreprises admissibles nouvellement constituées en société ont recours à ce service pour s'inscrire au niveau provincial.

LE SYSTÈME NOUVELLEMENT AMÉLIORÉ DE RECHERCHE DE NOMS (NUANS)

Un rapport NUANS est une recherche électronique de toutes les entreprises et marques de commerce enregistrées, fédérales et provinciales, qui vise à déterminer si une nouvelle entreprise peut utiliser certaines dénominations. Le rapport de recherche de noms NUANS est légalement exigé par le gouvernement du Canada et la plupart des provinces pour l'enregistrement d'une entreprise.

Grâce à un partenariat unique des secteurs public et privé, le gouvernement fédéral offre un programme de recherche électronique de noms (NUANS) par l'entremise de maisons de recherches ou d'intermédiaires. Le logiciel, les fichiers de données et les documents NUANS appartiennent au gouvernement fédéral, alors que le système est exploité et entretenu par des entreprises du secteur privé. Grâce à NUANS, les clients peuvent consulter une base de données contenant plus de sept millions de dénominations, accéder aux rapports hebdomadaires sur les marques de commerce et trouver des biens et des services connexes.

De plus, le système en temps réel NUANS est maintenant disponible sur Internet pour les entreprises canadiennes qui se constituent en sociétés de régime fédéral. Cette approche intégrée permet aux entreprises d'obtenir un rapport de recherche de noms NUANS et de présenter, au même endroit et au même moment, une demande électronique pour s'enregistrer auprès du gouvernement fédéral.

Les clients de NUANS peuvent produire, en direct, un rapport de recherche électronique NUANS de cinq pages contenant les 50 dénominations et marques de commerce dont le nom se rapproche le plus de celui qu'ils ont proposé. Ce système électronique leur offre des avantages importants, notamment en leur permettant de produire des rapports de raisons sociales qui sont semblables à celle proposée, et ce, dans un délai moyen d'une minute, comparativement aux deux jours nécessaires lorsqu'on fait appel à une maison de recherches. Les frais sont également beaucoup moins élevés.

TROISIÈME CHAPITRE
INSTAURER LA CONFIANCE ENVERS LES SERVICES EN DIRECT

Les attentes des Canadiennes et des Canadiens envers le gouvernement du Canada sont plus grandes que celles qu'ils ont envers le secteur privé lorsqu'il s'agit de protéger la confidentialité des renseignements personnels et la sécurité des transactions en ligne. Leurs perceptions quant à la qualité du travail du gouvernement à cet égard déterminent en grande partie la mesure dans laquelle ils ont recours aux services en direct. Le chapitre qui suit traite tour à tour de la confidentialité et de la sécurité.

CONFIDENTIALITÉ :

Nous avons pris l'engagement de protéger les renseignements personnels des Canadiennes et des Canadiens dans la prestation des services, et ce, pour tous les modes de prestation, y compris l'Internet. Cela signifie qu'il faut s'assurer de tenir compte des questions de confidentialité dès la première étape de conception des services, instaurer la confiance de la population canadienne envers la façon dont le gouvernement du Canada traite les renseignements personnels et veiller à ce que les ministères et les organismes appliquent de façon uniforme les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* lorsqu'ils offrent des services en direct.

En vue de réaliser ces objectifs, le gouvernement du Canada a récemment adopté la *Politique d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP)* (http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/ciopubs/pia-pefr/paip-pefr_f.asp). En vertu de cette politique, les ministères et les organismes doivent procéder à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée pour tous les programmes ou services nouveaux ou remaniés qui pourraient comporter des questions de confidentialité. Les ministères et organismes doivent présenter les résultats de l'évaluation au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada avant de mettre en œuvre les services en question. Ils doivent également publier les sommaires des résultats sur leurs sites Web.

OBJECTIFS DE L'ÉFVP :

- Instaurer la confiance chez les Canadiennes et les Canadiens;
- Sensibiliser la population aux questions touchant la protection de la vie privée et mieux lui faire comprendre les enjeux;
- S'assurer que la protection de la vie privée constitue un élément central de l'élaboration initiale des objectifs et des activités d'un projet;
- Établir la responsabilité pour les questions touchant la vie privée; et
- Offrir aux décideurs l'information dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées en matière de politique, de programmes, de conception de systèmes et d'approvisionnement

Grâce à l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, les ministères et organismes peuvent s'assurer de régler tôt les questions de confidentialité et de faire en sorte que les services ne soient offerts en direct que lorsqu'ils sont assortis d'une bonne protection de la vie privée. Le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada a fait les éloges de cette approche en déclarant :

> « Je suis très heureux que le gouvernement du Canada ait concrétisé son engagement envers les droits à la vie privée des Canadiens et Canadiennes en convenant d'intégrer des solutions de protection dès le départ. Le gouvernement a reconnu que le respect de la vie privée des citoyens et citoyennes est au cœur du succès de tous ses programmes et services, y compris de l'initiative Gouvernement en direct (GED). »[24]

En outre, le gouvernement du Canada a publié des lignes directrices à l'intention des ministères et organismes sur l'utilisation des témoins – petits fichiers textes placés dans un ordinateur d'un visiteur par un site Web, dans le but de mémoriser de l'information. Ces lignes directrices permettent de veiller à ce que les témoins soient utilisés uniquement lorsque c'est nécessaire, qu'ils ne recueillent que peu ou pas de renseignements personnels et que les visiteurs aient le choix d'accéder au contenu des sites fédéraux sans que l'on utilise des témoins (http://www.cio-dpi.gc.ca/pgol-pged/cookies-temoins/intro_f.asp). Des lignes directrices ont également été élaborées à l'égard des avis et consentements requis afin de s'assurer que les ministères font preuve de transparence et de responsabilité dans la collecte de renseignements personnels, que les internautes sont informés des fins auxquelles serviront les renseignements personnels qu'ils ont fournis et que ces renseignements ne sont pas utilisés sans leur consentement.

SÉCURITÉ :

L'Internet a changé notre façon d'aborder les questions relatives à la sécurité. Le gouvernement du Canada a modifié la *Politique gouvernementale en matière de sécurité*, laquelle contient des normes de sécurité des TI (http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/gospubs/TBM_12A/gsp-psg_f.asp). Cette politique exhorte les ministères et organismes à satisfaire aux exigences sécuritaires de base et à gérer de façon continue et dynamique les risques pour la sécurité. Elle leur demande également d'être en mesure de détecter les attaques possibles contre les systèmes et les réseaux, d'y réagir et de s'en remettre.

Dans notre premier rapport sur l'initiative du GED, nous avions mentionné qu'un consortium des secteurs privé et public avait été formé et avait entrepris de bâtir une infrastructure commune protégée

[24] George Radwanski, le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada, *Le Commissaire à la protection de la vie privée appuie la nouvelle politique du gouvernement en matière de protection de la vie privée* (communiqué de presse du 24 avril 2002).

pour la prestation des services électroniques. ***Ce projet, connu sous l'appellation « Voie de communication protégée » a pour objectif d'offrir un accès très sécuritaire, efficace et économique aux services gouvernementaux*** afin de garantir aux Canadiennes et aux Canadiens que les renseignements échangés et les transactions effectuées avec le gouvernement sont protégés. La « Voie de communication protégée » permettra l'identification et l'authentification des internautes à qui nous offrons des services. Elle fournira également des services de réseaux à large bande, ainsi que des services d'annuaires et de messagerie sécurisée.

En 2002, la « Voie de communication protégée » a été dotée de meilleurs mécanismes de défense périphérique du protocole Internet (IP), notamment d'une fonction de détection d'intrusions et de pare-feu gérés. Ces services protègent l'intégrité de la « Voie de communication protégée ». De plus, les ministères et les organismes ont commencé à passer à un nouveau réseau extranet pangouvernemental qui relie les réseaux individuels et facilite l'accès aux applications communes du gouvernement et à l'Internet. Le nouvel extranet permet aux fonctionnaires fédéraux de transmettre en toute sécurité des renseignements et des documents électroniques et jette les fondements d'un futur réseau protégé qui pourrait être utilisé pour communiquer avec d'autres gouvernements et avec des tiers.

L'an dernier, nous avons également lancé un service d'authentification connu sous le nom de *epass* (laissez-passer électronique). Ce service offre le même niveau de fiabilité dans un environnement Internet que le font les contacts personnels, les enveloppes scellées et les documents officiels dans un environnement traditionnel.

Epass permet aux ministères et aux organismes de confirmer que les internautes sont bien les personnes qu'ils prétendent être, tout en garantissant aux utilisateurs qu'ils font affaire avec l'organisme gouvernemental avec lequel ils veulent traiter. Les internautes peuvent envoyer des renseignements personnels par Internet, en sachant que seuls leurs destinataires légitimes les recevront. Ils peuvent également apposer leur signature électronique sur des documents, sans qu'il ne soit nécessaire de se présenter à un bureau pour effectuer une transaction.

À l'heure actuelle, les Canadiennes et les Canadiens peuvent utiliser *epass* pour vérifier ou modifier en direct et en toute sécurité leur adresse personnelle, leur adresse postale ou leur numéro de téléphone auprès de l'Agence des douanes et du revenu du Canada. En 2003, nous augmenterons le nombre de services pour lesquels les Canadiennes et les Canadiens et les entreprises pourront utiliser *epass*, y compris la présentation en direct des relevés d'emploi à Développement des ressources humaines Canada. Nous offrirons également un service commun de paiement électronique – une interface commune en direct pour les paiements effectués par carte de crédit au gouvernement. Ce service sera intégré aux systèmes du Receveur général du Canada.

COMMENT OBTENIR UN *EPASS*

1) Validez votre identité en utilisant des renseignements que seuls le ministère concerné et vous-même connaissez.
2) Choisissez un code d'utilisateur et un mot de passe.
3) Fournissez des réponses aux questions présélectionnées, lesquelles vous permettront d'accéder à nouveau à votre *epass* si vous oubliez votre mot de passe.

QUATRIÈME CHAPITRE
LES PROCHAINES ÉTAPES

Au cours des trois prochaines années, le gouvernement du Canada continuera d'améliorer l'accès aux services en direct, protégera davantage la vie privée des particuliers et achèvera l'élaboration de la « Voie de communication protégée ».

SERVICES DE PRESTATIONS QUI SERONT OFFERTS EN DIRECT D'ICI 2005 :

- Régime de pensions du Canada/Sécurité de la vieillesse;
- Programme canadien de prêts aux étudiants;
- Prestations d'invalidité et services de santé pour les anciens combattants;
- Paiements de transfert aux Premières nations et aux Inuits; et
- Programmes d'aide au développement international.

D'ici 2005, les services les plus souvent utilisés seront offerts en direct. Les services d'information fourniront des renseignements en temps réel, des portails destinés à des groupes de clients particuliers, une vaste gamme de fonctions interactives et des documents en langage clair. Grâce aux services transactionnels, les clients seront largement en mesure de traiter avec le gouvernement.

Le gouvernement du Canada continuera ainsi de chercher des façons de réduire la nécessité de recourir à de multiples versions d'outils semblables, tout en explorant les possibilités de servir les Canadiennes et les Canadiens d'une manière plus efficace et plus rentable. Notons, à titre d'exemples, des sites Web communs, tels que Publications en direct du gouvernement du Canada et le Portail des consultations décrits au premier

chapitre, qui donnent accès, à partir d'un guichet unique, à des renseignements provenant de plusieurs ministères et organismes. L'élaboration de systèmes communs de gestion du contenu, la formation relative aux métadonnées communes et la mise au point d'une métrologie informatique commune constituent d'autres exemples des projets en cours.

Le défi à long terme consistera à intégrer les divers modes de prestation de services – l'Internet, le téléphone, les bureaux du gouvernement et le courrier. Comme le fait remarquer le Groupe conseil sur le GED, « …le Gouvernement en direct ne représentait qu'une partie d'un enjeu beaucoup plus large — la transformation complète de la façon dont les gouvernements s'y prendront dorénavant pour offrir leurs services et leurs renseignements aux utilisateurs et pour structurer leurs propres rouages internes. »[26]

Les Canadiennes et les Canadiens ont de plus en plus recours à plus d'un mode de prestation pour accéder aux services gouvernementaux. Ils veulent pouvoir poursuivre leur transaction lorsqu'ils passent d'un mode de prestation à l'autre, sans avoir à répéter chaque étape depuis le début. Ils veulent également que les renseignements et le niveau de service soient uniformes d'un mode de prestation à l'autre. L'initiative Gouvernement en direct constitue un excellent fondement pour la prestation de services « pangouvernementaux » axés sur les clients. Il sera important d'appliquer cette formule à tous les modes de prestation, de manière à fournir un service cohérent.

EXEMPLES DE SERVICES EN DIRECT AGENCÉS PAR PASSERELLES ET PAR PORTAILS

Les descriptions ci-dessous sont des exemples concrets des services en direct que les Canadiennes et les Canadiens et les entreprises peuvent s'attendre à recevoir à partir de 2003. Ils sont agencés en fonction des passerelles et des portails par sujets ou auditoires que nous avons décrits au premier chapitre et qui, ensemble, servent de plate-forme pour la prestation des services électroniques.

SERVICES POUR LES CANADIENS

LES AUTOCHTONES

INSCRIPTION DES INDIENS

Le Système d'inscription des Indiens (SII) est la source autorisée de données et d'information sur les Indiens inscrits pour de nombreux ministères fédéraux. Le système est en voie d'être modernisé pour permettre l'accès en direct à l'information ainsi que la mise à jour de cette dernière (p. ex. information relative à l'adoption, arbres généalogiques, noms de bandes).

Le gouvernement du Canada a mis à l'essai un SII en direct dans certaines collectivités autochtones. En 2003, les Canadiens d'origine autochtone pourront s'inscrire comme Indiens de plein droit, renouveler leur certificat de statut d'Indien et, pour certaines collectivités, faire état en direct des événements de la vie quotidienne.

À l'heure actuelle, moins de 5 pour cent des administrateurs de systèmes effectuent des mises à jour électroniques directement dans le Système d'inscription des Indiens. Les autres 95 pour cent doivent effectuer des mises à jour manuelles, lesquelles sont acheminées aux bureaux régionaux qui se chargent d'entrer les données dans le système. Le nouveau SII en direct éliminera ce dédoublement d'efforts et accélérera le processus d'inscription, améliorant du même coup l'accès des peuples des Premières nations aux services offerts par les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux et par les entreprises canadiennes (p. ex. soins de santé).

[26] Groupe conseil sur le Gouvernement en direct, *Transformer le gouvernement pour mieux servir les Canadiens et les Canadiennes* (2002).

INFORMATION POUR LE CONSOMMATEUR

ORGANISMES DE BIENFAISANCE CANADIENS

Des services électroniques en direct sont offerts aux organismes de bienfaisance canadiens enregistrés, ainsi qu'aux Canadiennes et aux Canadiens qui veulent se renseigner sur ces organismes. Ces services comprennent des listes de tous les organismes de bienfaisance enregistrés, que l'on peut consulter en direct, ainsi qu'un nouveau formulaire de Déclaration des renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés. D'ici 2005, les organismes de bienfaisance pourront faire affaire avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada par voie électronique pour tous les aspects qui les concernent.

CULTURE, PATRIMOINE ET LOISIRS

PERMIS DE PÊCHE RÉCRÉATIVE

Au printemps 2003, un système en direct sera mis à l'essai en Colombie-Britannique pour permettre aux pêcheurs à la ligne de présenter une demande de permis et d'en acquitter les droits de façon sécuritaire, et d'imprimer une copie de ce permis pour la saison de pêche 2003-2004.

Nous comptons étendre ce service à la région de l'Atlantique pour la saison de pêche 2004-2005. D'autres options, comme le signalement des prises de poissons en direct et la prestation de services par des tiers, sont également envisagées.

ENVIRONNEMENT, RESSOURCES NATURELLES, PÊCHES ET AGRICULTURE

RENSEIGNEMENTS MÉTÉOROLOGIQUES

Ayant attiré plus de 250 millions de visiteurs l'an dernier, et l'on prévoit que ce nombre ira en augmentant, le site Web de la météo est extrêmement populaire. Le site offre un accès en direct aux prévisions météorologiques en temps réel, à l'imagerie RADAR, aux avertissements météo et à de l'information détaillée sur divers phénomènes météorologiques.

En 2002, le lancement d'un site réservé aux médias a été couronné de succès. Ce portail offre un accès en direct aux données et renseignements météorologiques adaptés aux besoins particuliers des médias. Le site sert maintenant plus de 450 clients des médias. Un récent sondage en direct mené auprès des utilisateurs a servi à déterminer les exigences et les besoins futurs des clients.

En 2003, la gamme des services et des produits météorologiques offerts en direct sera étendue pour inclure une meilleure imagerie RADAR et des images d'éclairs. De plus, on offrira l'accès aux données climatiques en temps réel.

À plus long terme, le gouvernement du Canada étudiera la possibilité d'utiliser la technologie de diffusion personnalisée pour envoyer directement les avertissements météo aux principaux clients ou intervenants, comme les organismes et agents d'intervention d'urgence, ainsi que les intervenants de première ligne en cas d'urgence.

GÉOCONNEXIONS

GéoConnexions permet de créer une infrastructure complète pour faciliter l'harmonisation de toutes les bases de données géospatiales du Canada – p. ex. cartes topographiques, photographies aériennes, images par satellite, cartes marines et aéronautiques, territoires de recensement et secteurs électoraux, foresterie, sol, inventaires marins et de la biodiversité – et pour les rendre accessibles sur Internet.

Le site Web de GéoConnexions contient déjà des données provenant d'une multitude d'organismes des secteurs public et privé de partout au Canada. Parmi les produits offerts, notons les cartes interactives et consultables en direct, dont l'*Atlas du Canada*, des images par satellite, ainsi que d'autres publications de données. Ces produits offrent de grands avantages. En utilisant l'information géospatiale, les entreprises peuvent déterminer l'emplacement idéal pour s'installer ou pour faire de la publicité, les services d'urgence peuvent établir les trajets les plus rapides pour se rendre sur les lieux d'un accident et les étudiants peuvent en apprendre davantage sur les questions de nature géographique, environnementale, économique et sociale qui concernent le Canada.

PRESTATIONS FINANCIÈRES

RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA / SÉCURITÉ DE LA VIEILLESSE

Par l'entremise du principal site Web des programmes de sécurité du revenu, les Canadiennes et les Canadiens ont accès à de l'information détaillée sur le Régime de pensions du Canada (RPC) ainsi que sur le programme de Sécurité de la vieillesse (SV). Depuis juin 2002, ils peuvent utiliser la calculatrice du revenu de retraite canadienne pour estimer leur revenu de retraite provenant de sources privées et publiques et se renseigner sur le système de revenu de retraite au Canada. Ils peuvent également demander en direct qu'on leur envoie une copie papier de leur Relevé de cotisations (sommaire des gains annuels ouvrant droit à pension et des cotisations annuelles versées au cours de leur vie active) à l'adresse qui figure dans leurs dossiers.

D'ici 2004, nous prévoyons offrir aux Canadiennes et aux Canadiens une vaste gamme de services de RPC et de SV. Ces services leur permettront de consulter ou d'imprimer le Relevé des cotisations au RPC (relevé des données sur les gains et estimé des prestations connexes), de modifier la fréquence de l'envoi par la poste du Relevé des cotisations, de consulter et de modifier une partie des renseignements personnels contenus dans les dossiers du RPC et de la SV (dont leur adresse postale, le mode de versement de leurs prestations (courrier ou dépôt direct) et leur numéro de téléphone à la maison), de consulter certains renseignements concernant le versement mensuel de leurs prestations du RPC ou de la SV et d'avoir accès à leurs feuillets d'impôt du RPC et de la SV (ou relevés T4), d'imprimer un fac-similé de ces feuillets et de décider de ne plus recevoir les T4 par la poste. Les Canadiennes et les Canadiens pourront aussi présenter une demande de prestations du RPC et de la SV à l'aide d'un processus simplifié. En outre, on entreprendra des travaux de recherche et d'analyse sur la possibilité d'élaborer des options de libre-service par téléphone.

JUSTICE ET DROIT

SYSTÈME DE GESTION DE L'INFORMATION LÉGISLATIVE

Le ministère de la Justice, en collaboration avec la Chambre des communes et le Sénat, le Bureau du Conseil privé, la Gazette du Canada et les ministères et organismes de réglementation, est en train d'élaborer le Système de gestion de l'information législative (SGIL) qui se veut un système fiable et souple permettant de rédiger des lois, de gérer le contenu Web et de diffuser des publications électroniques (projets de loi, lois et règlements).

Le ministère de la Justice a reconnu que l'environnement technologique utilisé pour appuyer le processus d'élaboration des lois était désuet. Le SGIL améliorera la qualité et la communication de renseignements d'ordre législatif et permettra d'épargner temps et argent. Il remplacera les processus actuels de gestion de l'information, qui se fondent sur des technologies de rechange et des formats incompatibles, par un système qui permettra d'échanger des renseignements et d'y avoir accès et ce, de façon homogène et en toute sécurité.

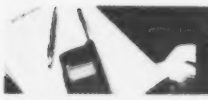
En 2002, le SGIL a été doté d'un éditeur XML, d'un moteur d'impression, d'un module de prestation de contenu et d'un système de codification. Le ministère de la Justice met actuellement ces solutions à l'essai dans le contexte de la rédaction de projets de loi. Plus tard en 2003, le SGIL remplacera les technologies et processus en place désuets. Parallèlement, le Ministère amorcera la mise à l'essai une nouvelle formule de rédaction et de publication des règlements, qui fera appel à la technologie du SGIL. Au début de 2004, le Ministère commencera à offrir au public un accès plus rapide et exact aux lois codifiées du Canada, en français ou en anglais, ou encore en format bilingue (les mises à jour, qui prennent actuellement six mois en moyenne, se feront une fois par semaine).

IMPÔT ET TAXES

« MON COMPTE » — NOUVEAU SERVICE À L'INTENTION DES CANADIENNES ET DES CANADIENS

L'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) continue d'accroître le nombre de services fiscaux qu'elle offre en direct. En 2003, l'ADRC a ajouté une option « Mon compte » qui permet aux Canadiennes et aux Canadiens d'avoir accès en toute sécurité à l'information sur leur compte d'impôt personnel ou leur admissibilité aux prestations.

Une méthode graduelle sera employée pour enrichir le contenu de « Mon compte ». Au fil du temps, les clients pourront consulter et obtenir les soldes et les relevés de compte, les relevés d'intérêts, les états des cotisations (REER, Régime d'accession à la propriété, Régime d'encouragement à l'éducation permanente), les relevés des gains et des retenues salariales et obtenir de l'information sur une déclaration ou un remboursement d'impôt. Les clients pourront également demander des rajustements et des prorogations de délai, transmettre de l'information, présenter une demande d'inscription au dépôt direct ou y apporter des modifications et connaître l'état d'un versement de prestations (prestation fiscale pour enfants, crédit pour TPS/TVH).



SERVICES POUR LES ENTREPRISES CANADIENNES

EXPORTATIONS / IMPORTATIONS

LE SERVICE DES DÉLÉGUÉS COMMERCIAUX DU CANADA

Le Délégué commercial virtuel fournit aux exportateurs canadiens une page Web protégée par un mot de passe et contenant de l'information commerciale et des débouchés d'affaires portant sur leurs marchés et leurs secteurs d'intérêt. Les exportateurs peuvent également demander des services en direct des délégués commerciaux responsables de leur secteur d'activité et être informés dès que de nouveaux renseignements sur leurs marchés cibles sont disponibles. Il est prévu d'étendre la portée du Délégué commercial virtuel pour inclure d'autres ministères et organismes fédéraux, créant ainsi un point d'accès unique aux services internationaux de développement des entreprises.

SYSTÈME DE CONTRÔLES À L'EXPORTATION ET À L'IMPORTATION

En 2003, un nouveau système électronique d'échange de données informatisé (EDI) visant à aider les exportateurs et les importateurs canadiens de marchandises contrôlées fera son apparition. Le système facilitera l'échange de données entre le gouvernement fédéral et les entreprises et donnera accès aux outils en ligne qui font état des exigences en matière d'octroi de permis. Le système permettra aussi de présenter des demandes de permis en direct et par EDI et de se renseigner sur l'état de ces demandes.

FINANCEMENT

DEMANDES PRÉSENTÉES AU FONDS D'INNOVATION DE L'ATLANTIQUE

Le gouvernement du Canada a mis à l'essai un système de demande en direct auprès du Fonds d'innovation de l'Atlantique, qui soutient le développement économique et qui offre de meilleures perspectives d'emploi dans cette région. On s'attendait à ce que 5 pour cent du nombre total de candidats présentent leur demande en direct dès que l'option serait offerte; en réalité, plus de 50 pour cent l'ont fait.

Au cours des deux prochaines années, cette capacité de présenter des demandes en direct pour obtenir des fonds régionaux de développement dans la région de l'Atlantique sera étendue pour inclure les demandes relatives au Programme de développement des entreprises. Les clients pourront également transmettre des factures en direct pour les travaux effectués dans le cadre de projets approuvés.

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

RELEVÉ D'EMPLOI

Le Relevé d'emploi (RE) est un document important qui permet de déterminer l'admissibilité aux prestations d'assurance-emploi. Chaque année, les employeurs créent et envoient plus de huit millions de Relevés d'emploi. Il est très avantageux de transmettre ces formulaires en direct. Ainsi, cela prend en moyenne de 10 à 15 minutes pour produire un Relevé d'emploi sur papier, alors que durant le même laps de temps, il est possible d'en produire entre 300 et 450 sur Internet.

Il s'agit de mettre en place un processus électronique et entièrement automatisé pour recevoir des employeurs l'information qui se trouve sur le RE et réduire ainsi leur paperasserie. En 2002, le RE Web a fait l'objet d'un projet pilote auprès de dix moyennes et grandes entreprises. Le taux de satisfaction a été très élevé. On s'emploie actuellement à améliorer ce service en direct grâce à une solution qui utilise la « Voie de communication protégée ». En 2003, les employeurs pourront transmettre les données du RE par Internet en toute sécurité. On est en train d'élaborer, à l'intention des grosses entreprises de services de paie, une solution informatique qui permettra la transmission automatique des données du RE.

À long terme, l'Agence des douanes et du revenu du Canada et Développement des ressources humaines Canada examinent la possibilité pour les employeurs de faire parvenir les renseignements sur les revenus et la paie par voie électronique à un point central du gouvernement fédéral.

RÈGLEMENTS

FAILLITES CIVILES

Les syndics en matière de faillites peuvent maintenant transmettre en toute sécurité les documents requis pour déposer en direct une demande de faillite civile. Ce processus a permis d'améliorer l'efficacité du traitement des demandes de faillite. Il suffit maintenant de quelques minutes pour faire approuver une demande, alors qu'il fallait compter jusqu'à deux jours avant que le service ne soit offert en direct. La réduction du délai offre une plus grande certitude aux débiteurs et aux créanciers, ce qui a pour effet de les rassurer. Le site Web propose un glossaire des termes de base qui explique la faillite et le rôle de chacun. Il s'agit là de renseignements importants pour les gens qui essaient de résoudre leurs difficultés financières.

Après seulement quelques semaines, près de 15 pour cent des syndics en matière de faillites avaient déposé des demandes de faillite en direct. Notre objectif consiste à recevoir en direct 25 pour cent des demandes des consommateurs d'ici la fin de la première année. En 2003, on élargira la gamme des demandes de faillite que l'on pourra présenter en direct.

PORTAIL DU SPECTRE, TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Le Programme de gestion du spectre facilite l'accès au spectre des radiofréquences par l'attribution et la gestion des ondes de communication du Canada. Le Spectre électronique en direct (SEED) est un projet pluriannuel qui permettra aux clients du spectre d'interagir par voie électronique pour toutes les activités clés. Un récent sondage a révélé que 90 pour cent des utilisateurs veulent effectuer des transactions en direct.

Le Portail du Spectre, technologies de l'information et des télécommunications (STIT) offre l'accès à l'information du spectre et aux principaux services connexes, d'une manière intégrée qui facilite les recherches. Le portail du STIT fournit des services particuliers, notamment Spectre en direct et Enchères du spectre. Spectre en direct permet aux clients qui utilisent le service d'hyperfréquence d'examiner en détail leurs comptes et leurs licences de radiocommunication, de présenter des demandes pour obtenir de nouvelles licences et de payer des factures en direct. Près de 90 pour cent de ces

clients utilisent maintenant ce système pour leurs demandes de licences. Les Enchères du spectre permettent aux clients de faire des offres d'achat en direct, de façon sécuritaire et confidentielle, en vue d'acquérir des licences du spectre de fréquences radioélectriques, lorsqu'il convient de recourir aux forces du marché pour choisir les détenteurs de licences.

En 2003, Spectre en direct ajoutera des outils de gestion qui permettront aux nouveaux clients de présenter une demande de compte et aux fournisseurs de services de gérer les comptes et les demandes de leurs clients. Des formulaires en direct simplifiés accéléreront la transmission de renseignements techniques sur les petits systèmes radiophoniques, et une fonction d'annulation en direct permettra de modifier complètement les systèmes faisant l'objet d'une licence. En outre, le Portail STIT sera élargi pour comprendre une fonction de recherche plein-texte sur les renseignements relatifs à la gestion du spectre, ainsi qu'une fonction de personnalisation de l'interface.

À long terme, Spectre en direct fournira une toute nouvelle base de données sur les installations radiophoniques pour les systèmes nécessitant une licence du spectre, comme les services de communications personnelles (SCP) et les systèmes cellulaires, ainsi que des mécanismes permettant aux clients de gérer cette information. Les formulaires de demande de licence en direct et les outils de consultation des comptes seront étendus à toute la gamme des licences offertes. En outre, le Portail STIT comprendra des outils de discussion et de consultation en direct.

ANNEXE A
FINANCEMENT CENTRAL DE L'INITIATIVE DU GOUVERNEMENT EN DIRECT

AFFECTATION APPROUVÉE DES FONDS CENTRAUX, PAR COMPOSANTES (EN DATE D'AVRIL 2003) :

EN MILLIERS DE DOLLARS

	00/01	01/02	02/03	03/04	04/05	05/06	TOTAL
Infrastructure commune protégée	32 490	107 299	115 731	92 012	62 000	62 000	471 532
Passerelles et portails agencés par sujets ou auditoires	5 341	23 945	16 400	19 600	15 000	15 000	95 286
Prestation de services en direct	8 672	89 216	48 235	86 062	15 000	15 000	262 185
Politiques et normes	5 063	3 934	13 000	13 000	8 000	8 000	50 997
TOTAL	**51 566**	**224 394**	**193 366**	**210 674**	**100 000**	**100 000**	**880 000**

AFFECTATION APPROUVÉE DES FONDS CENTRAUX, PAR MINISTÈRES, ORGANISMES ET COMPOSANTES (EN DATE D'AVRIL 2003) :

EN MILLIERS DE DOLLARS

	00/01	01/02	02/03	03/04	04/05	05/06	TOTAL
AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET COMMERCE INTERNATIONAL							
• Passerelles et portails	402	2 932	2 370				5 704
• Prestation de services en direct	29	2 603	900	4 000	5 100		12 632
AFFAIRES INDIENNES ET DU NORD CANADIEN							
• Passerelles et portails			300				300
• Prestation de services en direct		3 300	1 763				5 063
• Analyse de rentabilité			200				200
AGENCE DES DOUANES ET DU REVENU DU CANADA							
• Prestation de services en direct	3 345	15 330	14 829	14 802			48 306
• Analyse de rentabilité			200				200
AGRICULTURE ET AGROALIMENTAIRE CANADA							
• Passerelles et portails		612	400				1 012
• Prestation de services en direct		4 327					4 327
ANCIENS COMBATTANTS							
• Passerelles et portails	152	1 818	800				2 770
• Prestation de services en direct		2 000	1 750	1 750	1 750	1 750	9 000
• Analyse de rentabilité			400				400
CITOYENNETÉ ET IMMIGRATION CANADA							
• Passerelles et portails		1 155	400				1 555
• Prestation de services en direct	161	278	1 100				1 539
• Analyse de rentabilité			230				230

	00/01	01/02	02/03	03/04	04/05	05/06	TOTAL
COMMUNICATION CANADA							
• Passerelles et portails			2 970				2 970
• Prestation de services en direct			1 000	1 000	100		2 100
COUR FÉDÉRALE DU CANADA							
• Prestation de services en direct	50	150					200
COUR SUPRÊME DU CANADA							
• Prestation de services en direct		375					375
DÉFENSE NATIONALE/CENTRE DE LA SÉCURITÉ DES TÉLÉCOMMUNICATIONS							
• Infrastructure commune protégee	5 565	10 335	10 050	6 350			32 300
DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES CANADA							
• Passerelles et portails	328	7 203	3 650				11 181
• Prestation de services en direct	1 551	24 991	15 000				41 542
DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE CANADA POUR LES RÉGIONS DU QUÉBEC							
• Prestation de services en direct		25					25
ENVIRONNEMENT CANADA							
• Passerelles et portails		1 000	20				1 020
GENDARMERIE ROYALE DU CANADA							
• Prestation de services en direct	225	338					563
INDUSTRIE CANADA							
• Passerelles et portails	782	2 007	2 800				5 589
• Prestation de services en direct	625	5 879					6 504
• Analyse de rentabilité			200				200
INSTITUTS DE RECHERCHE EN SANTÉ DU CANADA							
• Passerelles et portails		132					132
• Prestation de services en direct		220					220
JUSTICE CANADA							
• Passerelles et portails		660	65				725
• Prestation de services en direct		700	2 571	197			3 468
PARCS CANADA							
• Prestation de services en direct		850					850
PATRIMOINE CANADIEN							
• Passerelles et portails		400	40				440
• Prestation de services en direct	90	2 081	200				2 371

	00/01	01/02	02/03	03/04	04/05	05/06	TOTAL
RESSOURCES NATURELLES CANADA							
• Prestation de services en direct		300					300
• Analyse de rentabilité			200				200
SANTÉ CANADA							
• Passerelles et portails		1 672	500				2 172
• Prestation de services en direct	790	5 829	3 115	3 315	3 760		16 809
SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DU CANADA							
• Infrastructure commune protégée	11 284	32 394	11 851	8 500	8 500	8 500	81 029
• Passerelles et portails			870				870
• Politiques et normes	5 063	3 934	13 000	13 000	8 000	8 000	50 997
SOLLICITEUR GÉNÉRAL							
• Passerelles et portails		200	15				215
• Prestation de services en direct		301					301
STATISTIQUE CANADA							
• Passerelles et portails	55	554					609
• Prestation de services en direct		2 603	1 600	1 800	1 000	500	7 503
TRANSPORTS CANADA							
• Prestation de services en direct		300					300
TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA							
• Infrastructure commune protégée	15 641	64 570	93 830	72 752			246 793
• Passerelles et portails	3 622	3 600	1 200	1 600			10 022
• Prestation de services en direct	1 806	16 436	2 977	4 898	500		26 617
FONDS À TRANSFÉRER AUX MINISTÈRES ET ORGANISMES POUR LES COMPOSANTES DU GED, APRÈS L'APPROBATION DÉFINITIVE							
• Infrastructure commune protégée				4 410	53 500	53 500	111 410
• Passerelles et portails				18 000	15 000	15 000	48 000
• Prestation de services en direct				54 300	2 790	12 750	69 840
TOTAL	**51 566**	**224 394**	**193 366**	**210 674**	**100 000**	**100 000**	**880 000**

ANNEXE B
SERVICES DU GOUVERNEMENT EN DIRECT OFFERTS D'ICI 2005

MINISTÈRE Service	Sous-élément (le cas échéant)
AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET COMMERCE INTERNATIONAL	
Aide aux Canadiens à l'étranger	
Contrôles à l'exportation et l'importation	
Délégué commercial virtuel, gestion électronique des relations avec les clients	
Service des passeports	
Services de diplomatie ouverte	
AFFAIRES INDIENNES ET DU NORD CANADIEN	
Accès en direct à l'information ministérielle	
Gestion des ressources naturelles du Nord	
Gestion des terres	
Gestion et protection de l'environnement	
Gestion et protection de l'environnement du Nord	
Inscription des Indiens/Certificat du statut d'Indien	
Paiements de transfert aux Premières nations et aux Inuits	
Programme d'emploi des Autochtones	
Sciences et technologie dans le Nord canadien et liaison circumpolaire	
AGENCE CANADIENNE D'INSPECTION DES ALIMENTS	
Services de certification des exportations	Animaux
	Fruits et légumes frais
	Plantes
	Poisson
	Produits laitiers
	Viande
AGENCE CANADIENNE DE DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL	
Élaboration des politiques et consultation	Consultations électroniques
	Réseaux du savoir
Mise en oeuvre des programmes	Espace de travail coopératif
	Facture électronique
	Marchés
	Paiement électronique
	Présentation électronique de propositions

MINISTÈRE Service	Sous-élément (le cas échéant)
Renseignements sur les politiques et les programmes offerts sur le Web	Cadres stratégiques Renseignements sur les programmes et priorités Renseignements sur les projets
AGENCE DE PROMOTION ÉCONOMIQUE DU CANADA ATLANTIQUE	
Fonds de subventions et de contributions	
Partage et échange d'information	
AGENCE DES DOUANES ET DU REVENU DU CANADA	
Décisions	Décisions relatives à la TPS/TVH Décisions relatives aux impôts
Douanes	Douanes pour les entreprises Douanes pour les voyageurs et les passagers
Impôt des particuliers	Accès personnalisé Services d'information Services de production des déclarations de revenus et de cotisation fiscale Services pour les non-résidents
Organismes de bienfaisance	Renseignements en direct sur le programme des organismes de bienfaisance Services en direct pour les organismes de bienfaisance et le grand public
Prestations familiales et individuelles	Prestations familiales et pour enfants Services d'identification individuelle
Services de recours	Demandes d'équité Demandes d'opposition
Taxe professionnelle	Accès personnalisé Autres déclarations de renseignements Impôt des sociétés Inscription des entreprises Remise des retenues à la source et fichier de la paye Services d'information Taxes d'accise et prélèvements spéciaux TPS/TVH
AGRICULTURE ET AGROALIMENTAIRE CANADA	
AgConnex	
Commerce agroalimentaire	
Recherche et développement scientifiques	
Renseignements sur les terres et les eaux du Canada	
Salubrité et qualité des aliments	
ANCIENS COMBATTANTS	
Le Canada se souvient	Information publique et recherche Mobilisation communautaire Monuments commémoratifs nationaux et internationaux

MINISTÈRE Service	Sous-élément (le cas échéant)
Pensions, allocations et soins de santé	Chèques de pension et d'allocation Services de prestations et de soins de santé en direct Soins de santé
BUREAU DU CONSEIL PRIVÉ	
Messages de félicitations du Premier ministre	
Correspondance du Premier ministre	
Site Web	
CENTRE CANADIEN DE GESTION	
CampusDirect	
CITOYENNETÉ ET IMMIGRATION CANADA	
Gestion de l'accès au Canada	
Intégration des nouveaux arrivants dans la société canadienne	*Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* Système de mesure pour la reddition de comptes concernant les programmes de contributions de l'Immigration
Protection des réfugiés et d'autres ayant besoin d'être réinstallés	
Sélection des immigrants et des visiteurs au Canada	Besoins fonctionnels en matière de transactions électroniques Changement d'adresse électronique État de la demande du cyberclient Paiement électronique Services d'information du regroupement Se rendre au Canada
COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA	
Recrutement	Infotel Programme fédéral d'expérience de travail étudiant Recrutement en technologie de l'information Recrutement général Recrutement postsecondaire Site Internet de la CFP SOS Emplois
COMMUNICATION CANADA	
Publications en direct du gouvernement du Canada	
DÉFENSE NATIONALE	
Communications	Histoire et patrimoine militaires
Gestion des situations d'urgence	
Protection des infrastructures essentielles	
Recrutement des Forces canadiennes (FC)	
Sécurité de la technologie de l'information	
Système d'information sur l'acquisition et le soutien du matériel	

MINISTÈRE Service	Sous-élément (le cas échéant)
DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES CANADA	
Initiative nationale pour les sans-abri (INSA)	
Numéro d'assurance sociale	
Programme canadien de prêts aux étudiants	Outils de demande de prêt Outils de gestion de prêt Outils de planification de l'apprentissage Outils de planification de prêt Outils de planification financière Outils de remboursement de prêt
Régime de pensions du Canada	Autres demandes simplifiées de prestations du RPC Calculatrice du revenu de retraite canadienne – version améliorée Demande simplifiée de prestations de retraite du RPC Mon compte de pensions – demande, visualisation et mise à jour Mon compte de pensions – Relevé des cotisations Mon compte de pensions – feuillets de renseignements fiscaux Options de libre-service par téléphone
Relevé d'emploi sur le Web	
Sécurité de la vieillesse	Demande simplifiée de prestations de SV Mon compte de pensions – demande, visualisation et mise à jour Mon compte de pensions – feuillets de renseignements fiscaux Options de libre-service par téléphone
Service de transaction du travail	Candidature aux prix d'excellence Rapport annuel d'enquête de situation comportant des risques Rapport du Comité sur la santé et la sécurité au travail Système informatisé de présentation des rapports d'équité en matière d'emploi
Service fédéral de médiation et de conciliation	
Services d'assurance-emploi pour les particuliers	Appli-Web Interdec
Services d'emploi	Formulaires électroniques de demande de services d'emploi Guichet emplois Guichet emplois pour les employeurs Service de placement électronique Service national d'information sur le marché du travail Travailleurs étrangers
Subvention canadienne pour l'épargne-études (SCEE)	Calculateur du coût des études postsecondaires SCEE Formation en ligne du promoteur Formulaires électroniques
DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE CANADA POUR LES RÉGIONS DU QUÉBEC	
Programmes financiers	Organismes sans but lucratif Petites et moyennes entreprises
Services d'information	DEC en direct Site Internet

MINISTÈRE Service	Sous-élément (le cas échéant)
DIVERSIFICATION DE L'ÉCONOMIE DE L'OUEST	
Collectivités durables	Ententes de partenariat pour le développement économique de l'Ouest Ententes sur le développement urbain Programme d'infrastructure
Entrepreneuriat	Consultations électroniques Outils électroniques Prêts exploratoires pour les petites entreprises Programme d'emploi en commerce international Réseau des services aux entreprises de l'Ouest canadien Services de formation et de conseils pour les entreprises
Innovation	Centre canadien d'innovation Base de données des projets d'évaluation environnementale Centre électronique d'excellence en recherche Ententes de partenariat pour le développement économique de l'Ouest Programme de diversification de l'économie de l'Ouest Programme Premiers emplois en sciences et technologie
ENVIRONNEMENT CANADA	
Conditions météorologiques	
Eau	
Information sur la qualité de l'air et les polluants	Inventaire national des rejets de polluants Système national de surveillance de la pollution atmosphérique
Règlements et permis	Plan d'urgence environnemental Cartes à puce
FINANCES CANADA	
Autres mises à jour de renseignements	
Renseignements sur la politique fiscale	
Renseignements sur la politique tarifaire	
Renseignements sur le budget	
Renseignements sur les consultations	
Renseignements sur les mesures législatives en matière de finances	
GENDARMERIE ROYALE DU CANADA	
Gestion des ressources et de l'information	
La police des drogues et le citoyen	Projet CHOIX
Police fédérale	Signaler le crime économique en direct
Services de police communautaires, contractuels et autochtones	
Services de soutien – Immigration, Douanes et Accise	
Services nationaux de police	Apprentissage électronique – Collège canadien de police

MINISTÈRE Service	Sous-élément (le cas échéant)
INDUSTRIE CANADA	
Applications de l'autoroute de l'information	Canada en direct (p. ex. ConnexionTravail, RéseauBiblio, Rescol, ConnectAction, Ordinateurs pour les écoles, Compétence.ca) Collectivités ingénieuses Contenu canadien en direct (p. ex. collections numériques, collections numériques autochtones, Francommunautés Virtuelles et Programme des didacticiels multimédias, ConnectAction des générations) Prix d'excellence du Premier ministre, Semaine de la TI, Un Canada branché sur le monde (p. ex. Netcorp, Programme d'accès communautaire, Volnet)
Bureau de la concurrence	Avis aux fournisseurs Demandes d'avis consultatifs au sujet des lois Dépôt de plaintes ou demande de renseignements accessible par Internet Formulaires électroniques du Bureau de la concurrence Fusionnements – Formulaire de commentaires/demande de renseignements Lignes directrices sur l'étiquetage et la publicité trompeuse Numéros d'identification CA Outils d'évaluation de l'étiquetage Préavis de fusionnement/Certificat de décision préalable Système d'analyse de la preuve et soutien des litiges (APSL) Tarification et normes de service
Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC)	Atelier en ligne sur la petite entreprise Plan d'affaires interactif Regroupement Réglementation Sites Web des CSEC nationaux et provinciaux Système d'aide au démarrage d'une entreprise Système de renseignements commerciaux
Constitution en société de régime fédéral	Dépôt en vertu de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions* Partenariat – NUANS Partenariat avec la Colombie-Britannique – Initiative du changement d'adresse des entreprises par guichet unique Projet pilote – Dépôt de demandes en vertu des programmes provinciaux
Délivrance de licence d'utilisation du spectre des radiofréquences et homologation	
Dépôts en vertu de la *Loi sur Investissement Canada*	
Faillite et insolvabilité	
Initiative fédérale de développement économique pour le Nord de l'Ontario (FedNor)	
Loi sur le financement des petites entreprises du Canada	
Mesures Canada	

MINISTÈRE Service	Sous-élément (le cas échéant)
Office de la propriété intellectuelle du Canada	Brevets Dessin industriel Droit d'auteur Marques de commerce Produits d'information
Partenariat technologique Canada	
Produits de renseignements commerciaux – Strategis	Commerce et investissement Emploi et apprentissage Recherche, technologie et innovation Répertoires d'entreprises canadiennes Secteurs de l'industrie Soutien à l'entreprise et financement
Programme de développement des entreprises autochtones	
Recherche de dénominations sociales – Système nouvellement amélioré de recherche de noms (NUANS)	
Services aux consommateurs	
Système en direct d'enregistrement des lobbyistes	
JUSTICE CANADA	
Bureau d'enregistrement des actions en divorce	
Consultations en direct auprès du public	
Programme canadien de contrôle des armes à feu	Demande en direct d'enregistrement des armes à feu Demande en direct de transfert d'armes à feu Modification en direct des renseignements sur les détenteurs de permis
Saisie-arrêt pour le paiement de dettes	
Service d'aide à l'exécution des ordonnances et des ententes familiales	
Système de gestion de l'information sur les lois	
PATRIMOINE CANADIEN	
Culture canadienne	Programme de culture canadienne en ligne Site Web de l'Institut canadien de conservation Site Web de Patrimoine canadien
Élaboration des politiques, de la législation et des programmes	Consultation sur le Web de Patrimoine canadien Portail de consultations du gouvernement du Canada
Participation et engagement culturels	Agora numérique Lieu de rencontre Observatoire culturel Passerelle de Culture Canada
Réseau canadien d'information sur le patrimoine et Musée virtuel du Canada	

MINISTÈRE Service	Sous-élément (le cas échéant)
Subventions et contributions	Bureau de certification des produits audiovisuels canadiens Langues officielles Programme du multiculturalisme
Système de réservation de Parcs Canada	
PÊCHES ET OCÉANS CANADA	
Comprendre les eaux et les ressources aquatiques du Canada	Portail de l'Observatoire du Saint-Laurent Données statistiques sur les pêches Outil de repérage des activités du programme des océans, renseignements intégrés sur le bassin hydrographique de la vallée du bas Fraser, Service des données sur le milieu marin Services d'information sur les ressources renouvelables
Délivrance de permis	Paiement en direct pour les permis de pêche commerciale Système national de délivrance de permis de pêche récréative
Information sur la sécurité maritime	AvaDepth Avis à la navigation (régional) Avis nationaux aux navigateurs (NOTMAR) Ports pour petits bateaux (PPB) Prédictions du niveau de la marée et de l'eau
Portail de Pêches et Océans	
RESSOURCES NATURELLES CANADA	
Accès à l'information et aux services de RNCan	
Applications géographiques : cartes, images par satellite, levés de plans, etc.	Accès aux GéoConnexions Atlas Cartographie pour les personnes ayant une déficience visuelle Communautés de praticiens GéoConnexions – Données de base Initiative interministérielle de cartographie Web et de visualisation Initiative relative au développement durable des collectivités
Données scientifiques et techniques et publications	Collecte de données scientifiques et de ressources documentaires Publication de rapports, de cartes géographiques, d'études, de documents, etc.
Produits du savoir de RNCan	Changement climatique Développement durable Sécurité et protection
SANTÉ CANADA	
Information sur la santé et gestion du savoir	Portail d'applications protégées Portail ResearchNet.ca des Instituts de recherche en santé du Canada (IRSC) Prestation de services de santé en direct
Promotion de la santé	Réseau canadien de la santé

MINISTÈRE Service	Sous-élément (le cas échéant)
Protection de la santé	Agence de réglementation de la lutte antiparasitaire Réseau de surveillance médicale au Canada – PRODTOX Réseau de surveillance médicale au Canada – SCISP Services de dosimétrie nationaux, Bureau de la radioprotection
Santé des Premières nations et des Inuits	Projet fédéral-provincial de télésanté pour les Premières nations et les Inuits Soins primaires aux Premières nations et aux Inuits – Dossier de santé électronique
SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DU CANADA	
Information sur la gestion du gouvernement fédéral	Budget des dépenses en direct Nouveau site Web du SCT
STATISTIQUE CANADA	
Collection	(i) Environ 50 sondages sur le projet pluriannuel du GED (ii) Environ 350 sondages administrés par Statistique Canada et pour lesquels une Déclaration électronique des données (DED) s'avérerait utile et appropriée
Communication et diffusion	
Relations avec les intervenants	
TRANSPORTS CANADA	
Sensibilisation aux transports	Accès au site Web Voyage Site Web Services maritimes en direct
Transports – Délivrance de permis et services d'homologation	Chaîne d'approvisionnement électronique Formation au vol et éducation aéronautique Immatriculation et location des aéronefs Vitrine intégrée des publications
TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA	
Approvisionnement et aliénation	Centre de distribution des biens de la Couronne Marché du gouvernement du Canada Office des normes générales du Canada Portail des déplacements gouvernementaux Programme des marchandises contrôlées Service de sécurité industrielle en direct Site « Vente de biens et de services au gouvernement » de Contrats Canada
Prestation des services immobiliers	L'immobilier en direct Paiements en remplacement de l'impôt Portail des biens immobiliers Rapports en direct du Service de gestion des locaux à bureaux
Receveur général	Paiements électroniques Système central de gestion des rapports financiers Système financier ministériel commun
Rémunération de la fonction publique	Développement du Web sur la rémunération Fonctions Web de type libre-service pour les pensionnés

MINISTÈRE Service	Sous-élément (le cas échéant)
Services d'information et des communications	Extranet de Conseils et Vérification Canada Gestion du contenu Web pour les passerelles et les regroupements Site de la Colline du Parlement : Un trésor à découvrir
Services linguistiques et multiculturels en direct	Prestation de services en direct Termium